

УДК 378

**ПРОГРАММА «ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ В ПРОЦЕССЕ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
«УПРАВЛЕНИЕ ОБЩЕСТВЕННЫМИ ОТНОШЕНИЯМИ»:
ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ, ЗАДАЧИ И НАПРАВЛЕНИЯ**

©2009 О.В.Игнашова

Международный институт рынка

Статья поступила в редакцию 30.06.2009

В статье рассматриваются компоненты профессиональной компетентности государственных служащих, структура коммуникативной компетентности, определены основные критерии (параметры), характеризующие коммуникативную компетентность, принципы, задачи и направления программы формирования профессиональной коммуникативной компетентности будущих специалистов государственной службы в процессе преподавания дисциплины «Управление общественными отношениями».

Ключевые слова: компетентностный подход, профессионализм и компетентность госслужащего, профессиональная компетентность государственных служащих, коммуникативная компетентность, государственные служащие, управление общественными отношениями.

Современная концепция подготовки специалистов государственной службы предъявляет высокие требования к образовательным программам, в частности к предусмотренному в них развитию профессиональной компетентности будущих госслужащих. Государству важно, чтобы будущий госслужащий после окончания вуза обладал определенным набором знаний и навыков, но самое основное требование к специалисту – это желание и способность быстро адаптироваться в новой ситуации, способность обучаться и быстро воспринимать, анализировать новую информацию, профессионально развиваться.

В качестве фундаментального принципа организации и функционирования государственной службы Федеральным законом № 79-ФЗ от 27 июля 2004 г. «О государственной гражданской службе Российской Федерации» закреплен принцип профессионализма и компетентности¹. Под профессионализмом госслужащего имеются в виду глубокие и всесторонние знания, и владение практическими навыками в соответствующей области государственно-служебной деятельности. Под компетентностью понимаются показатели, характеризующие профессиональные знания, осведомленность и способности государственного служащего к эффективной их реализации в своей служебной деятельности².

Становление специалистов государственной службы является процессом сложным и длительным

по времени, включающим как саму подготовку госслужащих, так и их непосредственную деятельность в сфере государственной службы. Без поддержки образовательной системы, как показывают и российский и зарубежный опыт, становление государственной службы занимает достаточно длительное время.

Основной акцент в учебном процессе смещается с развития умения запоминать на развитие умения размышлять и действовать. Поэтому, помимо предоставления студентам серьезной образовательной базы необходимо развивать критическое мышление и умение решать задачи, учить ориентироваться в современном информационном пространстве, адаптироваться к новым условиям и изменять при необходимости направленность своей коммуникационной деятельности. Причем методы и средства обучения, должны ориентироваться на освоение методологии творческой созидательной деятельности, формирование инновационных способностей личности.

В настоящее время фактически стандартом в образовательных программах профессиональной подготовки специалистов ведущих зарубежных и российских вузов, в том числе и специалистов государственной и муниципальной службы является компетентностный подход. Основы компетентностного подхода разработаны в трудах В.А.Болотова, В.П.Борисенкова, В.В.Серикова, В.И.Байденко, И.Д.Фрумина, А.В.Хуторского, Э.Ф.Зеера, И.А.Зимней, Н.В.Кузьминой, В.С.Леднева, В.И.Андреева, А.К.Марковой, Н.Д.Никандрова, М.В.Рыжакова, В.А.Сластенина, Г.К.Селевко, А.И.Су-бетто, Ю.Г.Татур, Н.Хомского, А.В.Хуторского, В.И.Байденко, А.Л.Бусыгиной, Н.Н.Лобановой, С.Д.Полякова, М.А.Чошанова и др.

Ориентация на компетентностный подход, в котором приоритетную значимость получают не просто знания, а профессиональные умения, позволяет

⁰Игнашова Оксана Владимировна, старший преподаватель кафедры государственного и муниципального управления и правового обеспечения государственной службы факультета государственного и муниципального управления. E-mail: info@imi-samara.ru

¹ Федеральным законом № 79-ФЗ от 27 июля 2004 г. «О государственной гражданской службе Российской Федерации» <http://www.garant.ru/law/12036354-000.htm> (дата обращения 20.06.2009)

² Черепанов В.В., Иванов В.П. Основы государственной и кадровой политики // Закон и право. – М.: 2007. – С.488.

решать актуальную проблему подготовки специалистов, типичную для российского образования, разрыва между теоретической подготовкой, набором знаний и требованиями практической деятельности. Профессиональная компетентность специалиста не является набором профессиональных знаний, ее характеристикой является актуализированная возможность использования полученных знаний и умений для оперативного решения актуальных вопросов профессиональной деятельности. В настоящее время существует большой перечень требований, которые предъявляются к государственному служащему, однако структура компетентности до сих пор четко не сформирована, что связано с постоянным изменением и ростом требований к специалистам госслужбы.

Компоненты профессиональной компетентности государственных служащих можно рассматривать на общенаучном и социально-личностном уровнях. На общенаучном уровне компетентность включает в себя знание основ наук, а также высокий уровень анализа ситуаций, знание профессиональных требований и особенностей профессиональной деятельности. Не менее значимыми являются и социально-психологические характеристики, входящие в систему профессиональной компетентности, проявляющиеся в умениях профессионального общения: это и способность к критике и самокритике, толерантность как наиболее важная характеристика личности в сложившихся общественных отношениях³.

Особый интерес в структуре профессиональной компетентности для нас представляет профессиональная коммуникативная компетентность будущих государственных служащих. Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций взаимодействия. Понятие «коммуникативная компетентность» в своих работах рассматривали Т.В.Мазур, М.А.Брандес, Т.А.Дридзе, М.А.Гвенцадзе, М.О.Фаенова, Л.Антонова и др.; также проблема коммуникативной компетенции исследуется в работах Ю.Н.Емельянова, Ю.Н.Жукова, Ф.И.Шаркова, Н.Ю.Хрящевой, Г.А.Кудрявцевой, Г.С.Трофимовой и др. Однако, недостаточно хорошо изученной и освещенной остается проблема формирования профессионально значимой коммуникативной компетентности студентов – будущих специалистов государственной службы. Анализ научно-теоретической литературы свидетельствует о том, что решены лишь отдельные вопросы формирования профессиональной коммуникативности: анализируются проблемы моделирования профессиональной направленности и проблемы моделирования языковой деятельности (Т.Н.Астафурова, К.Б.Батороев). В

научной литературе описаны и теоретически обоснованы некоторые педагогические средства формирования профессиональной коммуникативности (Н.Д.Колет-винова, Е.Ф.Логинова). Отдавая должное проделанной в этом направлении работе, мы, тем не менее, должны констатировать недостаточную разработанность средств, путей и методов формирования профессиональной коммуникативной компетентности будущих госслужащих.

Применяя определение коммуникативной компетентности к менеджеру (в нашем случае к менеджеру государственной службы), И.И.Серегина пишет, что «последний является не только носителем статуса должностного лица, наделенного определенными правилами и полномочиями, но и обладающей необходимой эрудицией, широким кругом профессиональных знаний, навыков и умений, к числу которых непременно относится умение общаться с людьми. В этом последнем случае речь идет о важной стороне его компетентности⁴. Составляющими коммуникативной компетентности, по мнению И.И.Серегиной, что на наш взгляд совершенно справедливо являются, во-первых, умение вступать в коммуникацию с другими людьми (коммуникабельность), постоянно поддерживая с ними нужные контакты, а во-вторых, владение и умение оперировать этой смысловой информацией, которая характеризует как общую, так и профессиональную эрудицию управленца, вне зависимости от сферы его деятельности»⁵.

В соответствии с классификацией Г.М.Андреевой, выделившей перцептивный, коммуникативный, интерактивный компоненты коммуникативной деятельности, мы рассматриваем следующие составляющие структуры коммуникативной компетентности⁶:

1. *Перцептивная* составляющая – восприятие и понимание другого человека. Включает в себя умение слушать респондента, оценивать социально-психологический настрой партнёров по общению; умение отслеживать и адекватно интерпретировать вербальные и невербальные сигналы участников коммуникации, группы, использование адекватного стиля взаимодействия с группой или отдельными респондентами, умение прогнозировать развитие коммуникативного процесса; умение определять и регулировать в общении эмоциональный настрой группы.

2. *Коммуникативная* составляющая – обмен информацией. Включает в себя умение устанавливать, поддерживать и завершать коммуникацию, навыки восприятия и оценки информации, умение задавать

³ Мирчук И.В. К вопросу о структуре профессиональной компетентности государственных гражданских служащих // Интернет-журнал «Образование и общество». 2007. http://www.education.rekom.ru/3_2007/11.html (дата обращения 23.06.2009).

⁴ Серегина И.И. О социально значимых аспектах коммуникативной компетентности российских менеджеров (к постановке проблемы) // Мир психологии. – 2000. – № 2. – М.: – С.79.

⁵ Там же. – С.80.

⁶ Агеев В.С., Андреева Г.М. Специфика подходов перцептивных процессов в социальной психологии / <http://www.psychology-online.net/articles/doc-1271.html> (дата обращения 26.06.2009).

вопросы, навыки преодоления коммуникационных барьеров восприятия.

3. *Интерактивная* составляющая – взаимодействие. Включает в себя навыки организации коммуникационного процесса, навыки управления вниманием аудитории, навыки управления коммуникационными процессами (управление фокусом внимания, групповой динамикой в коммуникации, мотивации участников коммуникативного процесса, стимулирование коммуникативной активности и т.д.)

С учетом вышеизложенного, определим основные критерии (параметры), характеризующие коммуникативную компетентность: 1) перцептивные способности; 2) ассертивность; 3) навыки устного общения; 4) навыки письменного общения; 5) потенциал общения (экстраверсия, интроверсия).

Перцептивные способности – это способности к восприятию, т.е. сознательное выделение того или иного аспекта чувственно заданной ситуации, а также преобразование сенсорной информации, приводящее к построению к построению образа, адекватного предметному миру и задачам деятельности. Социальная перцепция – это восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов, в частности других людей.

Ассертивность – это способность организовать поведение при общении: умение формировать свои желания и требования, умение добиваться их удовлетворения, умение «слышать» то, что хотят от вас окружающие, а также с уважением и любовью относиться к себе (иметь чувство собственного достоинства). Человек, ведущий себя ассертивно, способен четко и ясно сформулировать, о чем идет речь, какой ему видится ситуация, что он о ней думает, как ее переживает. Он достаточно уверен в себе, умеет слушать других, идти на компромисс. Ассертивность – гармоничное объединение свойств личности человека, проявление его знаний о природе человека, умений и навыков общения, этически допустимого в конкретной ситуации. Ассертивно вести себя – значит решать определенный вопрос или проблему, осознавая и понимая других людей, вовлеченных в нее, не ущемлять их интересы, разумно и уметь защищать интересы своей стороны.

Компетентность в сфере устных и письменных коммуникаций – это способность осуществлять общение посредством языка, т.е. передавать мысли и обмениваться ими в различных ситуациях в процессе взаимодействия с другими участниками общения, правильно используя систему языковых и речевых норм и выбирая коммуникативное поведение, адекватное ситуации общения. Собственно коммуникативный аспект владения языком, или коммуникации, заложен в социосоцилингвистическом и прагматическом компонентах, которые включают в себя несколько компетенций:

Социлингвистическая компетенция – способность выбирать и использовать адекватные языковые формы и средства в зависимости от цели и ситуации общения, от социальных ролей участников

коммуникации, т.е. от того, кто является партнером по общению. В рамках данных компетенций студенты должны демонстрировать понимание социолингвистических и социокультурных особенностей использования языка и осуществлять коммуникацию с учетом социокультурных и социолингвистических различий. В рамках данных компетенций студенты должны уметь: 1) использовать различные лингвистические маркеры в зависимости от статуса собеседника, его возраста, пола, принадлежности к социальной и профессиональной группе в ситуации приветствия, обращения и пр.; 2) владеть официальным, нейтральным и неофициальным регистрами речи; 3) использовать нормы вежливости в различных ситуациях (проявление интереса к собеседнику, выражение благодарности, извинение, возражение, просьба и пр.).

Дискурсивная компетенция – способность понимать различные виды коммуникативных высказываний, а также строить целостные, связанные и логичные высказывания разных функциональных стилей; предполагает выбор лингвистических средств в зависимости от типа высказывания. В рамках данных компетенций студент должен: 1) демонстрировать умение формулировать мысли с использованием различных лингвистических средств в зависимости от ситуации общения, участников коммуникации и пр.; 2) владеть структурой письменных жанров и устных выступлений; 3) владеть различными типами речи и их композиционными особенностями (повествование, описание, рассуждение, аргументация); 4) уметь выстраивать устную беседу с соблюдением очередности общения; 5) уметь использовать функциональные формулы (запрос информации, выражение мнения и отношения, предложение, совет и пр.); 6) уметь развивать тему; 7) владеть основами риторики.

Стратегическая компетенция – вербальные и невербальные средства (стратегии), к которым прибегает человек в случае, если коммуникация не состоялась; такими средствами могут являться как повторное прочтение фразы и переспрос непонятого предложения, так и жесты, мимика, использование различных предметов.

Социокультурная компетенция – знание культурных особенностей носителей других культур, их привычек, традиций, норм поведения и этикета и умение понимать и адекватно использовать их в процессе общения, оставаясь при этом носителем другой культуры; формирование социокультурной компетенции предполагает интеграцию личности в систему мировой и национальной культур.

Социальная компетенция – умение и желание взаимодействовать с другими, уверенность в себе и в своих силах для осуществления коммуникации, а также умение помочь другому поддержать общение, поставить себя на его место и способность справиться с ситуациями, возникающими в процессе непонимания партнеров по общению.

В соответствии с выделенной структурой и содержанием коммуникативной компетентности, нами была составлена программа «Формирование профессиональной коммуникативной компетентности будущих специалистов государственной службы в процессе преподавания дисциплины «Управление общественными отношениями». Реализация данной программы предполагает решение следующих задач: 1) формирование знаний в области коммуникаций; 2) формирование коммуникативных навыков (включая навыки передачи и приема рациональной и эмоциональной информации с использованием вербальных и невербальных средств); 3) развитие познавательных способностей и формирование интеллектуальных умений диагностика уровня сформированности коммуникативной компетентности.

Основными закономерностями, лежащими в основе формирования коммуникативной компетентности, являются на наш взгляд: 1) зависимость формирования коммуникативной компетентности от базовой культуры личности; 2) зависимость формирования коммуникативной компетентности от базовых речевых навыков и уровня владения языком; 3) зависимость формирования коммуникативной компетентности от организации учебного процесса и условий обучения.

Анализируя образовательную программу подготовки будущих специалистов государственной службы, мы пришли к выводу, что формирование коммуникативной компетентности целесообразно вести в рамках дисциплины «Управление общественными отношениями». Включенные в рамки преподавания обозначенной дисциплины задачи формирования профессиональной коммуникативной компетентности органично сочетается с целями, задачами программой преподаваемого курса.

Целью курса «Управление общественными отношениями» является формирование системы знаний и навыков профессионального использования информационных и коммуникационных технологий, технологий связей с общественностью для решения информационных, маркетинговых, репутационных, имиджевых, антикризисных и других коммуникативных задач. Курс призван обеспечить понимание студентами основных задач, методов и приемов деятельности PR-практика, сформировать необходимые навыки для самостоятельной работы с общественностью и общественным мнением.

Задачами курса «Управление общественными отношениями» являются: 1) овладение студентами знаниями основ коммуникационной деятельности, планирования связей с общественностью, специфики различных видах общественных коммуникаций, основных коммуникативных технологий и каналов продвижения объекта позиционирования, информационных технологий и форм работы со СМИ и целевыми аудиториями, дополнительных ресурсов эффективной коммуникации и др.; 2) формирование навыков определения целей организации PR-проекта (кампании), анализа ситуаций, выявления

особенностей целевых аудиторий, выбора стратегии, форм, методов, средств и технологий взаимодействия организации с общественностью, разработке планов и реализации коммуникационной программы, а также оценке результатов коммуникативной деятельности организации; написания текстовых PR-документов, создания фото- и видеорелизов, контент-анализа, эффективного общения, проведения презентаций и устных выступлений и др. *Основная задача* курса состоит в умении использовать приобретенные теоретические знания информационных технологий практической деятельности.

Важным компонентом разработанной нами программы являются принципы, согласно которым, на наш взгляд, должна осуществляться подготовка будущих госслужащих. Основные принципы формирования коммуникативной компетентности, положенные в основу нашей работы: 1) принцип согласованного развития личностных характеристик специалистов и коммуникативных навыков; 2) принцип включенности в информационное и культурное пространство; 3) принцип гуманизации, предполагающий приоритет человеческих ценностей над технократическими, экономическими, административными; 4) принцип ориентации на профессиональное развитие личности и специфику будущей профессии.

Компетентностный подход также во многом определил основные направления работы по формированию ключевых коммуникативных компетенций: 1) Теоретическая подготовка специалистов; 2) практическая подготовка, включающая в себя: а) формирование навыков вербального и невербального общения; б) формирование навыков самопрезентации; в) формирование навыков работы в информационном пространстве. 3) Формирование персональных квалификаций: а) активной личностной и оценочной позиции; б) расширение личностного информационного пространства; в) формирование субъектной позиции в информационном поле.

В соответствии с вышеперечисленными принципами и направлениями применяемые нами методики в процессе преподавания дисциплины «Управление общественными отношениями» направлены как на формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов государственной службы, так и на развитие их личностных характеристик.

Таким образом, формирование профессиональной коммуникативной компетентности включает не только овладение необходимым набором знаний, формирование умений в области практического использования языка в процессе речевой деятельности. Это, прежде всего, реализация воспитательных задач по формированию социально активной, профессионально подготовленной личности, ориентирующейся в современной мире. Коммуникативная компетентность здесь становится необходимой частью общекультурной компетенции, которая предполагает повышение общей гуманитарной культуры личности, формирование у нее высоких творческих,

мировоззренческих и поведенческих качеств, необходимых для включения ее в разнообразные виды деятельности вообще и в деятельность государственного служащего в частности.

**THE PROGRAM «FORMATION OF PROFESSIONAL COMMUNICATIVE
COMPETENCE FOR FUTURE CIVIL SERVANTS IN THE PROCESS OF
«PUBLIC RELATIONS MANAGEMENT» TEACHING:
KEY PRINCIPLES, OBJECTIVES AND DIRECTIONS»**

©2009 O.V. Ignashova^o

International Market Institute

This article describes the elements of professional competence of public servants, the structure of the communicative competence. It also defines the key parameters which can be applied to communicative competency. The article deals with the principles, objectives and directions of the professional communicative competency training during the lectures on «Public relations management».

Key words: competence building approach, professionalism and public servants' competency, professional competency of public servants, communicative competence, public servants, PR management.

^o *Ignashova Oksana Vladimirovna, Head teacher of public and municipal administration and legal support of public service department. E-mail: info@imi-samara.ru*