

**Коммуникативная компетенция как компонент
профессиональной деятельности государственного служащего**
компетенция, языковая личность, официально-деловая сфера

Начало XXI века отмечено двумя общественно значимыми векторами: антропоцентризмом (человек – мерило всего) и антропостремительными тенденциями (изучение окружающей среды, в центре которой находится человек). Эти подходы объединяет понятие «языковая личность», представляющее собой многослойную и многокомпонентную парадигму речевых личностей, которые дифференцируются с учетом различных уровней языка, основных видов речевой деятельности, а также тем, сфер и ситуаций, в рамках которых происходит речевое общение. В структуре языковой личности, по мнению Ю.Н.Караулова, действуют четыре основных уровня: когнитивный, в состав которого входит тезаурусный (вербально-семантический) уровень, поведенческий и этнокультурный уровни [Караулов 2010: 52-57].

Необходимым условием социализации личности является высокая степень грамотности, которая предполагает соблюдение основных норм, принятых в обществе. Характеризуя зрелую языковую личность, можно говорить о ее развитых языковой, профессионально-языковой и коммуникативной грамотности. «Особое значение среди актуальных проблем современной лингвистики придается изучению языка государственных служащих, которое усиливается вниманием лингвистов к роли говорящей личности в процессе общения» [Самойлова 2011: 38].

Языковая грамотность отражает знание системных отношений и норм языка общения, умение оперировать языковыми средствами на разных уровнях. Личность способна воспринимать и продуцировать грамматически приемлемые в нормативном аспекте предложения и комбинировать их в устных и письменных дискурсах в неофициальной и официальной сферах.

Профессионально-языковая грамотность включает в себя, во-первых, навыки эффективного общения в официально-деловой среде – знание терминосистем, основных стандартизированных моделей (шаблонов, клише), профессионально ориентированных текстов и умение использовать их в своей деятельности; во-вторых, сформированные у специалиста аналитические, прогностические и компенсаторные умения социолингвистической направленности.

Коммуникативная грамотность предполагает знание принципов эффективного взаимодействия, владение репертуаром коммуникативных стратегий и тактик, учет актуальных условий ситуации и особенностей коммуникантов (гендерные, возрастные, этносоциокультурные и др.). Кроме того, показателем сформированности «языковой личности» является способность переключаться с одного языкового кода (регистра) на другой.

В соответствии со стратегией модернизации образования в Российской Федерации в ядро обновленного образования включаются «ключевые компетенции», создаются профессиональные стандарты. Специфика компетентностного обучения состоит в том, что усваивается не готовое знание, а формируются умения, необходимые для решения поставленной задачи. Ключевые компетенции понимаются как готовность обучающихся использовать усвоенные знания, учебные умения и навыки, а также способы деятельности в жизни для решения практических и теоретических задач: это ключевые компетенции в интеллектуальной, общественно-политической, коммуникативной, информационной и прочих сферах. Ключевые компетенции отличаются многофункциональностью, надпредметностью, междисциплинарностью, многомерностью. В состав ключевых входят следующие компетенции: а) социальная

(способность взять на себя ответственность в принятии профессиональных решений, корпоративность; проявление толерантности к разным культурам); б) когнитивная (готовность и способность самостоятельно приобретать новые знания и умения, реализовывать свой личный потенциал); в) социально-информационная (владение информационными технологиями и способность воспринимать критику в источниках социальной информации); г) специальная (подготовленность к выполнению профессиональных функций); д) коммуникативная (владение технологиями общения, в том числе и компьютерного).

Таким образом, компетентностный подход в обучении характеризуется не только профессиональными знаниями, навыками, умениями, но и развитыми социально-коммуникативными и собственно-коммуникативными способностями, обеспечивающими креативный уровень профессиональной деятельности.

Основные способы повышения коммуникативной компетентности специалистов нужно искать не в шлифовке поведенческих умений и не в попытках личностной реконструкции, а на путях активного осознания индивидом естественных межличностных ситуаций и самого себя как участника этих реальных событий, на путях развития социально-психологического воображения, позволяющего видеть мир с точки зрения других людей (эмпатии). Поэтому коммуникативные умения занимают важное место среди требований, предъявляемых к государственным служащим, поскольку они позволяют эффективно работать в условиях как формально-ролевого, так и неформального общения.

В процессе формирования коммуникативной компетенции государственных служащих основной задачей является формирование личных и профессиональных коммуникативных качеств и закрепление соответствующих умений и навыков, необходимых для компетентного общения. Коммуникативная компетенция – важная составляющая профессиональной подготовки государственных служащих. Это объясняется, во-первых, ростом требований со стороны государства к профессиональным качествам государственных служащих; во-вторых, необходимостью определения основного смысла образования как развития практических способностей (умений, необходимых человеку для достижения успеха в личной профессиональной и общественной жизни); в-третьих, пониманием коммуникации (вербальной и невербальной) как способа и одновременно условия существования любого человеческого общества.

К основным проблемам в области развития коммуникативной компетенции у представителей государственной службы, на наш взгляд, можно отнести следующие: недостаточное владение навыками слушания; не всегда высокий уровень способности организовать сотрудничество (бесконфликтное общение) с малоизвестными и незнакомыми людьми, а также неполное знание социальных стереотипов; неумение прямым или косвенным путем формулировать вопросы, трудность в переходе с монологической речи на диалогическую и наоборот.

Профессия государственного служащего – профессия в парадигме «человек – человек», где общение из фактора, сопровождающего деятельность, превращается в профессионально значимую категорию: государственный служащий не просто работник, а человек, олицетворяющий власть и выступающий от ее лица. Профессиональную деятельность государственного служащего, таким образом, можно охарактеризовать как сложную многофункциональную деятельность, сочетающую в себе как исполнительскую, так и управленческую составляющую и «инновационную» направленность, связанную с необходимостью принимать нестандартные решения в современных условиях.

Понятие «профессиональная коммуникативная компетентность» специалиста включает следующие умения: правильно использовать язык как систему, свободно владеть репертуаром профессиональных речевых жанров, правильно использовать

профессиональную терминологию, этикетные речевые средства общения, четко знать и выполнять свою «социальную роль» в профессиональном общении, использовать основные риторические правила и приемы при создании текста определенного профессионально востребованного жанра. Именно коммуникативные умения в совокупности со знаниями и навыками являются основой коммуникативной компетенции, которая применительно к государственным служащим понимается нами как способность и готовность осуществлять официальное (в том числе и служебное) общение с различными категориями граждан в определенных ситуациях.

Одним из способов формирования коммуникативной компетенции государственных служащих являются специализированные курсы повышения квалификации, где основное внимание обращается на совершенствование лингвистических и коммуникативных навыков. Внедренная в учебный процесс дисциплина «Культура русской деловой речи: нормативный, коммуникативный и этический аспекты» разработана в рамках Государственной программы «Сохранение, изучение и развитие государственных языков Республики Татарстан и других языков в Республике Татарстан на 2014-2020 годы», утвержденной Постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 25.10.2013 № 794 в 2014 году. Она направлена на развитие языковой и коммуникативной компетенции работников государственной службы – способности личности решать языковыми средствами коммуникативные задачи в разных сферах и ситуациях общения.

В основе концепции программы лежат следующие установки: личностный, антропоцентрический характер приобретения и совершенствования знаний и навыков в области русского языка, учет особенностей современного коммуникативного пространства, профилактика коммуникативных неудач, минимизация ошибок, связанных с подвижностью языковых норм. Изложение принципов эффективного общения базируется на объединении научной и практической проблематики таких дисциплин, как лингвистика, риторика, психология, этика, логика, прагматика.

Работа по программе, основанная на деятельностном подходе, имеет характер модульного обучения и предполагает изучение теоретического материала, знакомство с базовыми лингвистическими понятиями, приобретение практических навыков формирования кодифицированного устного и письменного текста в профессиональной сфере. Язык рассматривается как инструмент социальной (профессиональной) коммуникации: выделяются нормативный, коммуникативный, этический аспекты.

Для установления уровня сформированности профессионально-коммуникативных навыков использовалось входное и итоговое тестирование слушателей курсов. Оно показывало «точки роста» и «проблемные зоны» слушателей. Метод тестирования позволяет «обеспечить объективность оценки уровня владения русским языком как государственным» [Бастриков 2014].

В программе дисциплины предусмотрено проведение профессионально-коммуникативного тренинга, который оказывает конструктивное влияние на развитие личности в трех направлениях: 1) познавательном, поскольку получение новой информации происходит посредством постановки исследовательских задач, направленных на повышение информативности общения; 2) эмоциональном, т.к. вся информация интерпретируется через личностную значимость; для отработки коммуникативно-поддерживающего речевого поведения (речевой эмпатии, некатегоричности), выбора слова и анализа эмоциональных реакций используются формы эмоционально-речевой сензитивности; 3) поведенческом, предполагающем расширение репертуара тактик взаимодействия за счет осознания неэффективности привычных способов поведения.

Структура любого тренинга как способа моделирования реальных коммуникативных ситуаций включает этап рефлексивности, в поле зрения которого

находятся такие мыслительные операции, как анализ и интерпретация заданных рече-поведенческих действий в профессиональной сфере как корректных или некорректных с точки зрения носителей культуры.

В тренинге развитие коммуникативной компетентности происходит не естественным путем, а с помощью специальных приемов, заключающихся в создании особых ситуаций воздействия и взаимодействия. Все активные методы преследуют одну цель: оказать воздействие на личность, способствующее развитию и совершенствованию ее профессионально-коммуникативной компетентности.

Профессионально-коммуникативный тренинг предполагает «проигрывание» социокультурно корректных вербальных и невербальных (мимика, жесты, проксемика) действий, необходимых для реализации межкультурной коммуникации в профессиональной сфере.

В результате освоения программы совершенствуется речевая культура, увеличивается объем знаний, развиваются коммуникативная и профессиональная компетенции слушателей, необходимые для осуществления профессиональной деятельности, бесконфликтного общения, лингвистически корректного оформления деловой документации. Освоение программы способствует расширению общекультурного потенциала языковой личности.

Качество профессиональной подготовки в рамках повышения квалификации конкурентоспособного специалиста определяется его способностью к эффективной профессиональной деятельности, возможностью адаптироваться в быстро меняющихся условиях современного мира, умением получать знания и применять их при решении актуальных задач в профессиональной коммуникации.

Литература

Караулов Ю.Н. Русский язык и языковая личность / Ю.Н.Караулов. – М.: Изд-во ЛКИ, 2010. – 264 с.

Самойлова С.В. Профессиональная речь государственных служащих: ортологический подход / С.В.Самойлова // Русский язык и госслужба. – 2011. – №2. – С.38-43.

Бастриков А.В. Мониторинг функционирования русского языка как одного из государственных языков в системе социальной коммуникации в Республике Татарстан / А.В.Бастриков, Е.М.Бастрикова, Е.С.Палеха // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – №6 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.science-education.ru/120-15939> (проверено 11.07.2016).