МОДЕЛЬ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАГІСТРІВ ВІЙСЬКОВОГО УПРАВЛІННЯ В МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИНАХ

УДК 376.1;359.08

В. В. Ягупов

В. Ф. Нога

На сучасному етапі розвитку суспільства, наростання швидкості передачі інформації та її аналіз є вирішальною умовою розуміння особою проблем, що з'являються, а прийняття нею оптимального рішення в професійній діяльності залежить від володіння точною, вичерпною та своєчасною інформацією, опанування досконалих засобів, прийомів і механізмів комунікації та міжособистісної взаємодії.

У зв'язку з цим проблема організації комунікативного процесу та його ефективного здійснення є важливим, а інколи і вирішальним у професійній діяльності магістрів військового управління в міжнародних відносинах. Однак правильна організація будь-якого процесу неможлива без з'ясування його природи, побудови моделі, що пов'язано з вивченням структури, чинників, які впливають на цей процес, системи актів, дій, процедур, алгоритмів, а інколи й алогічних заходів, що становлять його основу.

Термін "комунікація" (від лат. – communicatio – повідомлення інформації, її передача) існує у різних науках [2; 5; 7–9]. Справжнім суб'єктом процесу комунікації особа стає тоді, коли вона виступає в ролі носія вільної і творчої активності, суб'єкта комунікативної діяльності в першу чергу. Незаперечним є те, що ця діяльність обслуговує універсальні види людської діяльності – гру, учіння, працю, будучи їх основою, одним із основних засобів здійснення та забезпечуючи взаємодію їх суб'єктів і учасників. А зважаючи на те, що діяльність магістрів військового управління в міжнародних відносинах відбувається в системі "людина – людина", вони мають володіти

комунікативними навичками, вміннями, досвідом та індивідуальним стилем міжособистісної взаємодії на найвищому рівні.

Відстежуючи особливості комунікативної діяльності особи, можна підкреслити, що вона реалізуються у трьох формах:

спілкування (діалог) рівноправних партнерів: *суб'єкт-суб'єктна взаємодія*;

управління одним партнером (комунікантом) іншими партнером(-ами) (реципієнтом(-ами): *суб'єкт-об'єктні взаємини*;

наслідування (об'єкт-суб'єктні стосунки), де активний реципієнт копіює поведінку комуніканта, часто без відома останнього [1, с. 43].

Спілкування – це така форма міжособистісної взаємодії, що здійснюється між людьми як рівноправними партнерами і яка приводить до налагодження контакту, що виявляється в обміні інформацією, взаємовпливі, взаємопереживанні і взаєморозумінні між ними. Психологічний контакт забезпечує у спілкуванні появу емпатії, співпереживання, взаємний обмін емоціями, почуттями, ставленнями та певними проблемами. Спілкування – це завжди процес двостороннього обміну інформацією, яка веде до взаєморозуміння. Якщо воно не досягається, то вважається, що комунікація не відбулася [9, с. 166–167].

Спілкування є складною багатоканальною системою взаємодії осіб, яка має декілька складових: комунікаційну, яка забезпечує між ними обмін інформацією; перцептивну – взаємосприйняття, взаємооцінку і рефлексію між партнерами у спілкуванні; інтерактивну – взаємодію партнерів у спілкуванні [2, с. 52].

А звідси ми можемо зробити висновок, що суть процесу спілкування – це, у першу чергу, забезпечення розуміння інформації, що передається.

Під час дослідження ми з'ясували, що існують різні теоретичні моделі комунікативного простору, сформовані в рамках психологічних, лінгвістичних, соціологічних і філософських теорій. Найпростіша модель процесу комунікації має принаймні три елементи:

відправник, тобто той, хто є джерелом інформації;

повідомлення, тобто та інформація, що її передають;

одержувач, тобто той, кому цю інформацію передано.

У ролі відправника можуть бути магістри військового управління в міжнародних відносинах, а в ролі тих, хто сприймає, – їх партнери по спілкуванню. Однак досить часто вони можуть мінятися ролями. Якщо між учасниками спілкування виникає активний діалог, то і відправниками, і отримувачами інформації по черзі можуть бути як суб'єкт інформаційної діяльності, так і його партнер.

Модель комунікації Р. Якобсона [12, с. 35] є дещо складнішою, оскільки вона бере до уваги контекст, у якому відбувається комунікація, а також те, що і відправник інформації, і її одержувач можуть вкладати у повідомлення різні поняття (коди). Процес комунікації починається з того, що відправник формулює ідею повідомлення, або, простіше кажучи, думає про те, яку інформацію та з якою метою необхідно довести до відома одержувача. У процесі спілкування відправник також формулює зміст повідомлення та обирає засоби передачі інформації з урахуванням можливостей і особливостей одержувача стосовно сприйняття запропонованого змісту повідомлення (рис. 1).

"Посилання" ідеї, яку відправник намагається донести до одержувача у формі усного чи писемного мовлення, зрозумілого йому, називається кодуванням. У цьому разі як кодові знаки можуть бути використані: слова усного й письмового мовлення (лексика, а також темп, стиль мови), візуальні образи (люди, предмети інтер'єру), пахощі (квіті, парфуми тощо), звуки (мелодії, інтонація й тембр голосу, модуляція), кольори, світло (яскраве, тьмяне), рухи та міміка тощо.

Рис. 1. Типова модель комунікації

Як доводить Р. Якобсон [13, с. 96], одержувач сприймає подану відправником інформацію, обробляє її (декодує), тлумачить повідомлення, співвідносячи його контекст із власною системою понять, і, нарешті, демонструє своє розуміння чи нерозуміння повідомлення відправникові. Комунікативний вплив відбувається лише за наявності єдиної чи подібної системи кодування й декодування в комунікатора і реципієнта. Комунікацію часто розглядають як двосторонній динамічний процес (рис. 2), що на практиці означає надання зворотного зв'язку тій особі, яка відправляє інформацію, та приділення уваги каналу комунікації [12, с. 27].

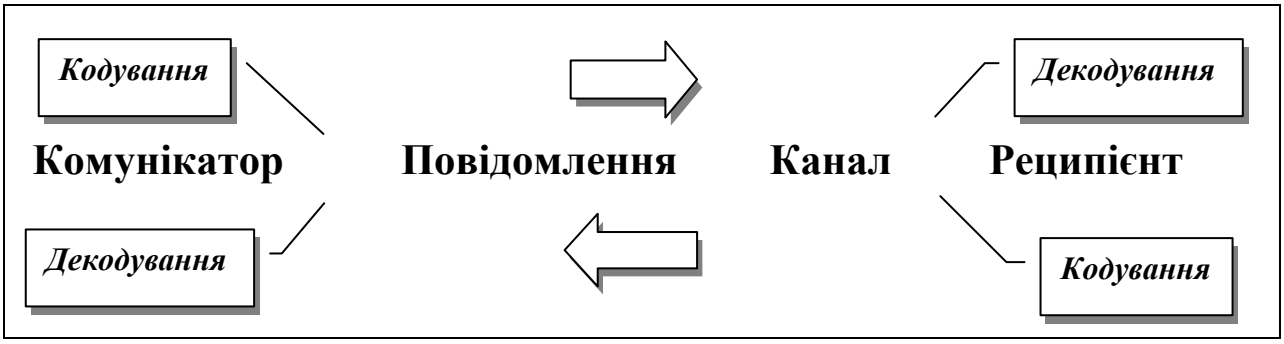

Рис. 2. Модель комунікації (за Р. Якобсоном)

У ролі зворотного зв'язку виступає будь-яка інформація, яку особа отримує від реципієнта взаємозв'язку. Він може бути безпосереднім та опосередкованим, негайним і лонгітюдним, апаратним і особистісним (вербальним і невербальним, оціночним і нейтральним, емоційним і описовим, нейтральним, інтерпретативним).

Вступаючи в багатоканальний зв'язок, будь-який суб'єкт комунікації знаходиться в режимі отримання інформації від багатьох партнерів і передачі її цим партнерам. Виходячи з цього, можна стверджувати, що ефективність комунікації залежить уже не лише від її якості, своєчасності, повноти, але й від того, наскільки багатогранною є вона. Водночас другою ознакою ефективності комунікації є зрозумілість інформації. Одним із оптимальних способів зробити певну інформацію сприйнятливою є переведення її на певний рівень

доступності партнерові. Будь-хто із фахівців зацікавлений у тому, щоб його інформація була зрозумілою як відправнику, так і її одержувачу.

Передача будь-якої інформації може здійснюватись лише через знакові системи. Існує декілька знакових систем, які використовуються в комунікативному процесі. І згідно з ними можна побудувати класифікацію комунікативних процесів. На думку Г. Андрєєвої, слід розрізняти два види комунікації: вербальну комунікацію (як знакова система використовується мовлення); невербальну комунікацію (використовуються різні немовленнєві знакові системи) [2, с. 102].

Вербальна комунікація, як було зазначено, використовує як знакову систему людське мовлення, природну звукову мову, тобто систему фонетичних знаків, що включає два принципи: лексичний і синтаксичний. Мовлення як засіб спілкування одночасно виступає і джерелом інформації, і способом взаємодії зі співрозмовником. Щоб повністю описати процес взаємовпливу, недостатньо лише знати структуру комунікативного акту, необхідно ще проаналізувати і мотиви тих, хто спілкується, їх цілі, установки тощо. Для цього потрібно звернутися до тих знакових систем, які включені в мовленнєве спілкування, окрім мовлення [4, с. 151–164.].

Говоримо голосом, розмовляємо усім тілом, але здійснення таким чином комунікативного процесу виявляється неповним, якщо ми відволікаємося від невербальних його засобів. Виокремлюють *чотири форми невербальної комунікації* – кінетику, паралінгвістику, проксеміку та візуальне спілкування.

Поняття “професійна комунікативна компетентність” щодо магістрів військового управління в міжнародних відносинах має містити комплекс комунікативних знань, навичок, умінь, що забезпечували б їх потребу і можливість постійного самовдосконалення, саморозвитку, самоосвіти, а також професійно важливі комунікативні якості, які сприяють вияву суб’єктної складової цієї компетентності. Отже, професійна комунікативна компетентність охоплює всі сфери особистості та є провідною метою, до оволодіння якою

повинен прагнути суб'єкт інформаційної діяльності у процесі свого професійного становлення.

На підставі психолого-педагогічних узагальнень ми визначаємо професійну комунікативну компетентність магістрів військового управління в міжнародних відносинах як комплекс комунікативних знань і мовленнєвих навичок і вмінь, професійно важливих комунікативних якостей, а також вияв емпатії, рефлексії, креативності, оволодіння якими дозволяє йому користуватися усіма засобами комунікації (як вербальної, так і невербальної) у спілкуванні з партнером.

Створюючи її модель, ми виділили соціально-комунікативний, особистісно-емоційний, праксіологічний і суб'єктний компоненти, кожен з яких має свої особливості та зміст:

соціально-комунікативний компонент передбачає наявність у нього комунікативних знань, навичок і вмінь, що забезпечують усвідомленість ним змісту своєї професійної діяльності та соціального тла, на якому відбувається ця діяльність;

емоційно-вольовий компонент – такі якості, що визначають його позицію і спрямованість як суб'єкта діяльності, а також емоційний вияв і контроль комунікативного процесу;

праксіологічний компонент включає вияв професійної комунікативної компетентності, апробованої в дії та засвоєної ним як найбільш ефективного чинника впливу на партнера по спілкуванню;

суб'єктний як базовий компонент забезпечує актуалізацію вищезазначених компонентів та їх адекватне використання відповідно до умов діяльності.

Розглядаючи *складові соціально-комунікативного компонента*, слід визначити, що найбільш специфічними для суб'єктів інформаційної діяльності є такі: вивідування відомостей; діагностика психічного стану співбесідника та його нещирості; маніпулювання свідомістю та підсвідомістю співрозмовника;

захист від психологічного маніпулювання з боку партнера по спілкуванню; подолання психологічних бар'єрів.

Суть *методу вивідування* полягає в активному здобуванні магістрами військового управління в міжнародних відносинах потрібних відомостей шляхом цілеспрямованого спілкування з поінформованими особами. Психологічний компонент у фаховому вивідуванні інформації є досить суттєвим. У відкритих наукових джерелах поняття "вивідування" зустрічається відносно рідко. Найбільш близьким за змістом і наближеним до специфіки інформаційної діяльності є поняття "психологічне маніпулювання", що наводить В. Н. Панкратов: "Психологічне маніпулювання – це такий управлінський вплив на людину та її психіку з боку маніпулятора, під час якого: справжні наміри ініціатора приховуються від адресата впливу; увага співрозмовника акцентується зовсім на інших цілях, більш привабливих для адресата; маніпулятор отримує однобічну перевагу у бесіді за рахунок співбесідника" [6, с. 5].

Аналогічне визначення дає В. П. Шейнов: "Маніпулювання – це приховане керування адресатом проти його волі. При цьому ініціатор (маніпулятор) отримує однобічну перевагу за рахунок адресата" [11, с. 5].

А. А. Осипова визначає "маніпулювання як один із найбільш цікавих видів людської діяльності, невід'ємну частину соціальної культури" [5, с. 3].

Ф. І. Хміль звертає увагу на існування маніпулятивного стилю спілкування, підкреслюючи, що це "спілкування, під час якого партнери ставляться один до одного як до засобу досягнення цілі. Маніпулювання присутнє також в усіх суспільних сферах і видах діяльності людини, тому мистецтво маніпулювання досить розвинуте" [10, с. 12].

Складові емоційно-вольового компонента, а саме такі вольові якості та їх емоційний вияв, які відіграють значну роль у комунікативній підготовці слухачів до професійної діяльності. Цей компонент відіграє дуже важливу роль у професійній діяльності магістрами військового управління в міжнародних

відносинах, оскільки вони мають досконало володіти своєю мімікою та пантомімікою, бути здатними приховувати справжні свої наміри тощо.

Праксіологічний компонент передбачає наявність у них ефективних прийомів, способів, механізмів і засобів успішної комунікативної взаємодії, спрямованої на виконання фахових завдань. Накопичення слухачами – майбутніми магістрами військового управління в міжнародних відносинах – практичного досвіду є необхідною, але недостатньою умовою зростання професійної комунікативної компетентності. Її формування можливе лише при постійному осмисленні, аналізі власної професійної діяльності, вчинків, поведінки.

Суб'єктний компонент передбачає насамперед творче поєднання в одне єдине ціле попередніх компонентів та їх усвідомлення, критичний аналіз і визначення шляхів конструктивного вдосконалення своєї інформаційної діяльності, що відбувається за допомогою професійної рефлексії, саморефлексії, адекватної професійної самооцінки та професійної самосвідомості.

Зважаючи на те, що комунікативна підготовка майбутніх магістрів військового управління в міжнародних відносинах є складовою їх професійної підготовки у ВНЗ, то визначальним у ній є вміння викладача налагоджувати і корегувати взаємозв'язок розвитку професійно значущих якостей майбутнього фахівця і різних видів його діяльності в умовах вищої школи, що в кінцевому рахунку позитивно впливає на процес оволодіння ним запланованими уміннями, в тому числі й комунікативними. Формування в нього професійно значущих та індивідуально виразних комунікативних умінь зумовлюється всією сукупністю особистісних, соціальних і психолого-педагогічних умов, і як цілеспрямований процес передбачає взаємопов'язані позитивні зміни усіх їх характерологічних виявів.

Здійснюючи теоретичний аналіз зазначеного питання, ми виходимо з розуміння того, що комунікативна компетентність магістрів військового управління в міжнародних відносинах визначається сукупністю достатньо

сформованих професійних знань, комунікативних і організаторських умінь і навичок, професійно-особистісних і комунікативних якостей і виявів.

Таким чином, ми можемо стверджувати, що комунікативна компетентність магістрів військового управління в міжнародних відносинах є не бажаною, а обов'язковою в структурі їх професійної діяльності, оскільки входить до кожного із обов'язкових видів діяльності та є основою його професійної комунікативної компетентності.

Під час аналізу досліджень вчених про комунікативні вміння [2; 5; 11], а також отриманих нами експериментальних даних ми визначили перелік комунікативних умінь, які необхідні магістрам військового управління в міжнародних відносинах як основа формування їх професійної комунікативної компетентності. До них відносяться такі вміння: використовувати прийоми вивідування інформації; аналізувати конфліктні й кризові ситуації і робити з них адекватні висновки; вести бесіду, полеміку, дискусію, суперечку, співбесіду, ділову розмову, диспут, "круглий стіл", переговори тощо, спрямовуючи їх на вирішення спрогнозованого, позитивного і вмотивованого результату; викликати емоційний відгук у співбесідника; використовувати міжпредметні зв'язки в практиці спілкування; використовувати результати аналізу для планування нового етапу в роботі; виступати перед аудиторією будь-якого віку; володіти голосовими модуляціями; встановлювати діловий контакт у спілкуванні; встановлювати емоційний контакт у спілкуванні; встановлювати контакт із колегами та ін.; встановлювати контакт та будувати діалог при першій зустрічі зі співбесідником; демонструвати особистий приклад; діагностувати психічний стан партнера по спілкуванню; долати психологічні бар'єри у спілкуванні; дотримувати предмета розмови; дотримувати принципу конфіденційності у роботі; ефективно розподіляти свій час; за допомогою "слова" здійснювати психотерапію; знімати стреси, страх, адаптуватися до відповідних умов, корегувати свою поведінку; застосовувати методи та прийоми психологічного маніпулювання; застосовувати методи та прийоми психологічної протидії маніпулюванню з боку партнера по

спілкуванню; застосовувати методи та прийоми попередження конфліктів у процесі консультативної та організаційної діяльності; захоплювати, утримувати і перехоплювати ініціативу в спілкуванні; здійснювати непідготовлену комунікацію, вербальне спілкування, контроль за процесом спілкування, комунікації, за тими чи іншими видами діяльності; здійснювати планування і прогнозування реакції партнера по спілкуванню; знати професійний мовний і службовий етикет, вміти його використовувати; керувати своїми емоціями під час слухання партнера; уміти концентрувати і розподіляти увагу; налагоджувати доцільні ділові стосунки з особами, враховуючи їх вікові та індивідуальні особливості; спрямовувати процес на вирішення проблеми комунікації з комбінації вже відомих; передбачати можливі конфлікти; переносити засвоєні прийоми спілкування в умови нової комунікативної ситуації, трансформуючи їх відповідно до специфіки конкретних умов; правильно будувати мову, володіти технікою і логікою мовлення; правильно будувати публічні виступи; прогнозувати комунікацію; прогнозувати поведінку учасників діяльності; слідкувати за образністю та емоційністю своєї мови; слухати і чути; здійснювати соціальну перцепцію або “читання по обличчю”; співпереживати й емпатійно ставитися до партнера; ставити питання і відповідати на них, доказувати, обґрунтовувати, аргументувати і переконувати, критикувати і спростовувати; створювати нові способи і конструювати нові прийоми вирішення конкретних ситуацій в комунікації; формувати цілі і завдання професійного (ділового) спілкування.

Перспективними напрямами подальших досліджень доцільно визначити результати впровадження запропонованої моделі комунікативної компетентності магістрів військового управління в міжнародних відносинах у навчально-виховний процес ВНЗ.

Список використаної літератури

1. Андреев, В. И. Эвристика для творческого саморазвития / В. И. Андреев. – Казань : Изд-во Казан. ун-та, 1994. – 244 с.

2. Андреева, Г. М. Психология социального познания / Г. М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 2000. – 288 с.

3. Ерастов, Н. П. Психология общения / Н. П. Ерастов. – Ярославль : Ярослав. гос. ун-т, 1979. – 93 с.

4. Ломов, Б. Ф. Общение как проблема общей психологии / Б. Ф. Ломов // Методологические проблемы социальной психологии. – М. : Наука, 1975. – 214 с.

5. Осипова, А. А. Манипуляции в общении и их нейтрализация : Умей сказать “нет!” / А. А. Осипова. – 2-е изд. – Ростов н/Д : Феникс, 2006. – 220 с.

6. Панкратов, А. Н. Психотехнология управления людьми : [практическое руководство] / А. Н. Панкратов, В. Н. Панкратов. – 2-е изд. – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2004. – 294 с.

7. Прыгунов, П. Я. Психологическое обеспечение специальных операций : Оперативное внедрение : [учебное пособие] / П. Я. Прыгунов. – К. : КНТ, 2006. – 472 с.

8. Ронин, Р. Своя Разведка : способы вербовки агентуры, методы проникновения в психику, форсированное воздействие на личность, технические средства скрытого наблюдения и съема информации : [практическое пособие] / Р. Ронин. – Мн. : Харвест ; М. : АСТ, 2000. – 368 с.

9. Рысь, Ю. И. Психология и педагогика : [учеб. пособ. для студ. вузов] / Ю. И. Рысь, В. Е. Степанов, В. П. Ступницкий. – М. : Академический проект ; Изд-во научно-образов. лит-ры РЭА ; Екатеринбург : Делов. книга, 1999. – 308 с.

10. Хміль, Ф. І. Ділове спілкування : [навч. посібник] / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2004. – С. 7–200.

11. Шейнов, В. П. Психология обмана и мошенничества / В. П. Шейнов. – М. : ООО “Издательство АСТ” ; Мн. : Харвест, 2002 . – С. 265–295.

12. Якобсон, Р. Відмови до тексту / Р. Якобсон; за ред. М. Зубрицької // Антологія світової літературно-критичної думки. – Львів, 1996. – С. 357–375.

13. Якобсон, Р. Язык и бессознательное / Р. Якобсон. – М. : Гнозис, 1996. – 248 с.

Рецензент: доктор педагогічних наук, професор Романишина Л. М.