УДК 159.9:06.053.52

Шатило Ю.П.

Національний авіаційний університет, Київ

КОМУНІКАТИВНІ НАВИЧКИ ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ ЯК ВАЖЛИВИЙ КОМПОНЕНТ У СТРУКТУРІ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Поняття «комунікативна компетентність» вперше було використано А.А. Бодальовим і трактувалося, як здатність встановлювати і підтримувати ефективні контакти з іншими людьми при наявності внутрішніх ресурсів (знань, навичок та умінь). Такої ж думки і Ю.М. Жуков, за його словами сукупність даних знань, умінь та навичок, забезпечують успішне протікання комунікативних процесів у людини. І.М. Зотова стверджує, що комунікативна компетентність – це комплексне утворення, в онову якого включено такі компоненти як: емоційно-мотиваційний, когнітивний і поведінковий.

Емоційно-вольовий компонент складається з певних потреб в міжособистісних контактах, мотивів формування та розвитку компетентності, смислових настанов на те, щоб бути успішним партнером у взаємодії з іншими людьми, цінностей та цілей спілкування.

Когнітивний компонент складається зі знань про взаємодію між різними людьми та спеціальних психологічних знань, які особистість отримує під час навчання.

Поведінковий компонент складається із індивідуальної системи ефективних моделей міжособистісної взаємодії, а також суб’єктивного контролю комунікативної поведінки.

Якщо ми говоримо про комунікативну компетентність майбутніх фахівців соціальної сфери, то маємо на увазі, що в її скруту теж входять усі три вищезгадані компоненти, а також є необхідність додати ще комунікативний компонент, який буде включати в собі наявність таких вмінь та навичок, як: проведення ділових зустрічей, бесід та ділових нарад, ведення переговорів із соціальними закладами, представниками соціальної політики, вміння вести ділову переписку, вміння спілкуватися по телефону, брати участь у створенні спільних проектів. На сьогодні формування комунікативної компетентності у студентів все більше і більше розглядається як пріоритетне питання підготовки майбутніх фахівців у вищих навчальних закладах. Одним із завдань вищого навчального закладу є формування компетентності майбутнього фахівця, тому в науковій літературі вживають поняття професійна компетентність, основним складником якої є комунікативна.

Комунікативну компетентність майбутнього фахівця соціальної сфери ми розглядаємо як сукупність знань, умінь та навичок, сформованих та удосконалених під час навчання у вищих навчальних закладах та розвинуті в ході творчої діяльності та набуття досвіду, в процесі професійного становлення.