**Тараканов Я.Л.**

Ижевск, Удмуртский государственный университет

**ПРОБЛЕМА РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ У СПЕЦИАЛИСТОВ IT СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.**

Аннотация: Обобщается понятие коммуникативная компетентность, понятие IT специалист. Обращается внимание на актуальность проблемы развития коммуникативной компетентности IT специалиста.

Ключевые слова: IT специалист, коммуникативная компетентность.

Если рассмотреть какие существуют виды деятельности у специалистов IT сферы, то можно выделить некоторые коммуникативные группы. Например, в случае разработки и внедрения информационных систем коммуникантами будут программисты, проектировщики, аналитики и руководитель организации. Если в компании встанет вопрос о необходимости автоматизации бизнес-процессов, то одним из путей решения данной проблемы будет применение готовых решений (кейсов). В таком случае, коммуникация будет происходить между менеджером отдела IT технологий, руководителем отдела и менеджером по продажам. Консультирование по вопросам IT оборудования или работы программ, в роли коммуникантов будут специалисты по администрации систем и пользователь. Сопровождение информационных систем на предприятиях, предполагает, что коммуникантами будут администратор баз данных, IT специалист и пользователь. Работа с цифровой техникой подразумевает в роли коммуникантов специалиста по цифровой технике, специалиста по сборке цифровой техники, специалиста по ремонту и владельца цифровой техники.

Включение такого числа специалистов в различные задачи обосновано теорией и практикой современного программного обеспечения. Такое разделение труда происходит благодаря дифференцированию профессиональных обязанностей. То, какой специалист должен быть задействован зависит от этапа создания IT продукта. На первом этапе происходит определение самого продукта, его назначение, цель, полезность. На втором этапе собирается и анализируется информация, это зона профессиональной компетентности системного аналитика и пресейл-менеджера. На третьем этапе создается визуальный макет продукта, который должен соответствовать необходимым требованиям, этим занимается дизайнер. На четвертом этапе строится модель IT продукта, происходит проектирование архитектуры, чем занимается системный архитектор. На пятом этапе сконструированный продукт программируют, этим соответственно занимаются программисты. На шестом этапе на основе созданного создается макет страницы, который будет отображаться в интернет-браузере, этим занимается веб-верстальщик. На седьмом этапе происходит тестирование созданного продукта, выявление ошибок, возможная корректировка, этим занимается тестировщик, и специалист в чьей работе была замечена неточность. На восьмом этапе происходит выпуск продукта, этим занимается специалист по внедрению. Если предусматривается работа с пользователями этого продукта, то этим занимается специалист технической поддержки. Чтобы все этапы были сделаны вовремя, соблюдалось качество и эффективность в создании продукта, существует проект-менеджер. Такое большое количество специалистов, участвующих в создании продукта, потребовало создать объединенное название для профессии, которое вышло за рамки сферы компетентности программиста. То есть, IT специалист — это термин, объединяющий в себе всех специалистов, включенных в целостный процесс создания и эксплуатации IT продукта. [6]

Чтобы деятельность таких групп проходила эффективно, между субъектами в результате общения должен достигаться результат, который бы удовлетворял цели общения. Передача информации, должна осуществляться с некоторым намерением, которые должны понимать все субъекты коммуникации, от степени понимания намерения зависит эффективность коммуникации. Особенностью ведения профессиональной коммуникации будет наличие в таком общении специфического технического языка, термины которого будут составлять некий тезаурус. Такой тезаурус будет обозначать единство в понимании совокупности терминов.

Специалист области прикладных информационных технологий находится в тесном контакте со специалистами различных сфер, в этом случае для эффективного общения необходимо учитывать специфику языка заказчика, а именно, использовать его профессиональный тезаурус. Однако, наличие одинакового тезауруса не гарантирует проведения эффективной коммуникации, у специалистов должно быть сообразное видение профессиональной ситуации. В случае, существования намерения у специалиста вникнуть в определенную проблемную ситуацию, не гарантирует успешности этого намерения, так как объем и специфика полученной информации, могут значительно превышать объем технического тезауруса доступного специалисту. В таком случае, если тезаурус специалиста в определенной области профессионального интереса несколько уже, тезауруса его коллеги, то существует вероятность не получить необходимую информацию из представленного материала, что сведет эффективность работы к минимальному значению. Несмотря на то, что формирование профессионального тезауруса происходит в течении всей профессиональной деятельности специалиста, следует особое внимание уделить созданию общего языка коммуникантов. Чтобы специалист IT сферы мог свободно вести профессиональную коммуникацию с разными группами коммуникантов, у него должен быть довольно объемный тезаурус, определенный уровень профессиональной лексики и высокий уровень развития коммуникативной компетентности.

Еще одной особенностью развития коммуникативной компетентности специалистов IT сферы является способность вести профессиональное общение на иностранном языке. В работах таких ученых как Кабанова Н.Ю. и Бернавская М.В. развитие коммуникативной компетентности рассматривается со стороны грамотного использования иностранного языка в процессе подготовки специалиста IT сферы. [11] Бернавская М.В. выделила особенности профессиональной коммуникации специалистов IT сферы, которые необходимо учесть в процессе формирования коммуникативной компетентности и выделила особый канал коммуникации ЭВМ. Таким образом, она сузила область деятельности IT специалистов до обработки информации, способов ее извлечения, передачи и защиты информации. [4] Так как, при подготовке IT специалистов, возрастает роль иностранного языка, обязательным становится его грамотное использование. Примером послужит работа специалиста с иноязычной справкой программного обеспечения, использование иностранных ресурсов для получения технической информации, работа с системными сообщениями. Специалист сферы IT определяет требования к разрабатываемому продукту вместе с заказчиком, взаимодействует в команде в процессе создания продукта, поэтому, будет важным учесть различные направления ведения коммуникации (человек-компьютер, человек-человек).

Актуальной является проблема формирования коммуникативной компетентности у IT специалистов, этим вопросом занимались такие ученые как Братченко С.Л., Дрокина С.В., Савенкова Л.А., Ширшов В.Д.

Проблемами, возникающими в профессиональном общении, занимались Жондорова Г.И., Квасков В.Д., Липатова Т.Н., Щербов А.Д. А такие ученые как Багдасарян Э.М., Хальзова В.М., Юхненко Л.В. рассмотрели обучение иностранному языку через призму будущей профессиональной деятельности студентов.

Клименко Е.И. рассматривает такое понятие как информационно-коммуникативная компетенция, и понимает её как профессионально-значимое интегративное качество личности, характеризующее умение самостоятельно искать, отбирать нужную информацию, анализировать и представлять ее; моделировать и проектировать объекты и процессы, реализовывать проекты, как в индивидуальной сфере, так и при работе в группе. [12]

Иными словами, информационно-коммуникативная компетентность объединяет в себе коммуникацию, работу с информацией, выполнение социальной роли, толерантное отношение к партнеру по общению, умение создавать оптимальное коммуникативное пространство, интеграцию IT-знаний и личных качеств в более общую способность действовать в пространстве информационных ресурсов Интернет, умение соорганизовывать внутренние и внешние информационные ресурсы, освоение новых знаковых систем и другое. Она рассматривается как неотъемлемая структурная составляющая профессиональной компетенции специалиста и означает его способность удовлетворять информационные потребности в профессиональной сфере и умение транслировать переработанную информацию в процессе коммуникации. [12]

Сунцова Е.Н. определила профессионально-коммуникативную компетенцию, как одну из определяющих качество образования в ряде других компетенций инженеров, представляет собой общую способность, основанную на знаниях, опыте, ценностях, которые приобретены в процессе обучения и жизни, и рассматривается как возможность установления связи между знанием и профессиональной ситуацией, то есть, как способность найти процедуру (использование знаний в действии) для решения конкретной задачи [16].

Критериями развития профессионально-коммуникативной компетенции, по мнению Сунцовой Е.Н. являются [16]:

* профессиональная идентификация;
* сформированность коммуникативных умений как трансфера профессиональной, социальной и межкультурной компетенций;
* методическая готовность.

Евговцева Н.Н. под профессиональным общением понимает процесс взаимодействия лиц, объединенных принадлежностью к одной профессии, в ходе которого происходит обмен профессионально значимой информацией, профессиональным опытом и идеями, организующий совместную деятельность и направленный на реализацию поставленной профессиональной цели. [7]

Бойко В.В, также рассматривает такое понятие как «коммуникативный стиль» — совокупность привычных для личности способов и средств установления и поддержания контактов с окружающими в различных формах взаимодействия: беседах, переговорах, спорах, и других ситуациях общения. [5]

Общительность это одно из наиболее важных качеств специалиста, который взаимодействует с людьми. В широком смысле общительность — это психологическая готовность человека к организаторско-коммуникативной деятельности. Общительность как профессиональное качество имеет следующие характеристики [10]:

1. Наличие устойчивой потребности в систематическом общении с другими людьми в самых разных сферах;
2. Органичное взаимодействие общечеловеческих и профессиональных показателей общительности;
3. Эмоциональное благополучие на всех этапах общения;
4. Продуктивное влияние способностей к осуществлению профессиональной коммуникации;
5. Наличие способностей к осуществлению педагогической коммуникации;
6. Наличие коммуникативных навыков и умений.

Исследование же коммуникативной компетентности в наше время разделилось на два подхода — теоретический и практический.

Исследователи теоретического подхода не только рассматривают понятие коммуникативной компетентности, а также процессы, факты, условия и структуру, которые определяют ее изменение. В их работу также входит разработка теоретических концепций, моделей коммуникативной компетентности, определение ее роли и места в процессе взаимодействия людей.

Такие авторы как Макаровская И.В., Муравьева О.И., Петровская Л.А., Сидоренко Е.В., Цветкова Л.А. исследуют коммуникативную компетентность как отдельное, обособленное свойство личности, Куницына В.Н., Спивак В.А. как часть более широкого понятия, ученые как Жуков Ю.М. рассматривают коммуникативную компетентность и как отдельную характеристику личности, и как часть других компетенций, Емельянов Ю.Н. как некое состояние сознания людей, индивидуальное качество. [2]

Исследователи практического подхода обращают свое внимание на процесс совершенствования, развития коммуникативной компетентности. Такие ученые как Захарова В.П., Макшанов С.И., Петровская Л.А., Прутченков А.С., Сидоренко Е.В., Хрящева Н.Ю. работают над вопросом создания методов развития коммуникативных умений Гаврилова И.К., Горюнова Е.М., Николаева Г.Н. реализуют на практике программы повышения коммуникативной компетентности, Атватер И., Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. создают практические рекомендации для эффективной коммуникации. [2]

Зимняя И.А. понимает коммуникативную компетентность, как способность средствами изучаемого языка осуществлять речевую деятельность, тем самым, реализуя коммуникативное речевое поведение основанием которого будут являться фонологические, лексико-грамматические, социолингвистические, предметные и страноведческие знания, навыки и умения, в соответствии с различными задачами и ситуациями общения в рамках различных сфер общения. [15]

Муравьева О.И. понимает коммуникативную компетентность, как коммуникативную гибкость. [13]

Коммуникативная компетентность — рабочий набор коммуникативных тактик и стратегий, присущих индивиду или группе индивидов, по мнению Горелова И.Н. и Клюева Е.В. [14]

Трофимова Г.С. считает, что коммуникативная компетентность — это ориентированность в различных ситуациях, а Андреева Г.М. считает, что это способность к ориентации. [17][1]

Коммуникативная компетентность — это ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения, а мера коммуникативной компетентности как степень успешности задуманных актов влияния и использования средств, чтобы произвести впечатление на других людей, по мнению Емельянова Ю.Н. [8]

Такой ученый как Белом Р.Т. определил коммуникативную компетентность, как знания, умения, навыки, которые необходимы для понимания чужих и порождения своих собственных программ речевого поведения, адекватным целям, сферам, ситуациям общения, способностей, формируемая во взаимодействии человека с социальной средой, в процессе приобретения им социально-коммуникативного опыта. [3]

Куницына В.Н. понимает коммуникативную компе­тентность, как «владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, эти­кета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитан­ность; ориентация в коммуникативных средствах, прису­щих национальному, сословному менталитету и выража­ющих его, освоение ролевого репертуара в рамках данной профессии» [9].

Коммуникативную компе­тентность как ситуативную адаптивность и свободное вла­дение вербальными и невербальными средствами соци­ального поведения, а меру коммуникативной компетент­ности как степень успешности задуманных актов влияния и использования средств, чтобы произвести впечатление на других людей понимает такой ученый как Емельянов Ю.Н. [8]

Хазанова М.А. определяет коммуникативную компетентность как владение языком, умение ориентироваться в объекте общения для создания прогностической модели его поведения, эмпатию, личностные характеристики (адекватная самооценка, социальная направленность) самого субъекта общения. [18]

По мнению Столяренко Л.Д. коммуникативная компетентность представляет собой способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

Исходя из вышесказанного, мы предлагаем определить понятие коммуникативной компетентности как способность личности устанавливать и поддерживать связь с окружающими ее людьми, включающая в себя знания о понятии коммуникации и коммуникативной компетентности, о способах ведения коммуникации, об условиях, создающих возможность для осуществления коммуникации и умений применить эти знания на практике.

А понятие IT специалист как термин, объединяющий в себе всех специалистов, включенных в целостный процесс создания и эксплуатации IT продукта.

**Литература**

1. Андреева, Г. М. Социальная психология: учебник для вузов / Г. М. Андреева. - М.: Аспект-пресс, 1999 г. — 375c.
2. Аникеева Ю.В., Соловьева О.В.  журнал Вектор науки «Коммуникативная компетентность психолога: подходы и концепции» ТГУ №1(8) 2012.
3. Беллом Р. Т. Социолингвистика: Цели, методы, проблемы / под ред. А. Д. Швейцера. – М.: Международные отношения. — 1980. — 318с.
4. Бернавская М.В., Автореферат. Формирование профессиональной коммуникативной компетентности при подготовке инженеров-программистов, — 13.00.08 — Владивосток, 2007г.
5. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко — М.:Филинъ, — 1996 г. — 472с.
6. Борытко Н.М. Куликов И.В. особенности и принципы последипломной подготовки IT специалиста в условиях корпоративного образования (статья поступила в редакцию 11.07.2014)
7. Еговцева Н.Н. Коммуникативно-речевые игры в системе подготовки специалистов по социальной работе в высших учебных заведениях. Дис… доктора пед. наук, 2007.
8. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологи­ческое обучение. – Л.: Изд-во ЛГУ, — 1985. — 167 с.
9. Зимняя И. А. Психология обучения неродному языку. – М.: Русский язык, 1989.
10. Зимняя И.А.Общая культура и социально-профессиональная компетентность человека // Высшее образование сегодня. 2005. No11.
11. Кабанова Н.Ю., Обучение будущих инженеров иноязычной диалогической речевой деятельности во взаимосвязи с профессионально-ориентированным информативным чтением, — 13.00.08 — Пермь, 2006 г.
12. Клименко Е.В. Формирование иноязычной профессиональной коммуникативной компетентности будущих финансистов: диссертация ... кандидата педагогических наук : 13.00.08. - Калуга, 2004.
13. Муравьева О.И. Психология коммуникативно компетентности. — Томск: Издательство Томского университета, 2012 г.
14. Смирнова Е.А., Ушакова О.С. Формирование коммуникативной компетентности студентов как условие их профессиональной деятельности. Коммуникология. 2014 г.
15. Стратегия модернизации содержания общего образования. Материалы для разработки документов по обновлению общего образования. – М., 2001.
16. Сунцова Е.Н. Техническая коммуникация как необходимый компонент образовательных программ российский инженерных вузов. — Вестник Томского государственного педагогического университета. 2009 г.
17. Трофимова, Г. С. Формирование коммуникативной компетентности у будущих учителей в условиях педагогической практики в университете: автореф. дисс. ... канд. пед. наук / Г. С. Трофимова. - Л., 1990 г.
18. Хазанова М.А. Исследование факторов, способствующих успешности общения // Сб. науч. трудов Психолого-педагогические проблемы коллектива и личности. М.: НИИ ОП АПН СССР, 1978 г.

**Tarakanov Ya. L.**

**Izhevsk,  Udmurt State University**

**PROBLEM OF DEVELOPMENT OF COMMUNICATIVE COMPETENCE IN EXPERTS OF IT OF SPHERE OF ACTION.**

Summary: The concept communicative competence, the concept IT the expert is generalized. The attention to relevance of a problem of development of communicative competence of IT of the expert is paid.

Keywords: IT expert, communicative competence.