



Введение

Коммуникативная компетентность — это интегративное, комплексное, умение эффективно в соответствии с конкретной ситуацией применить адекватный способ делового общения. Общение эффективно, если оно достигает заранее поставленной цели, а его результаты ожидаемы в данной ситуации. У нас возникает субъективное ощущение собственной коммуникативной компетентности через посылаемые нам вербальные сообщения и сопровождающее их невербальное поведение. Способы общения могут быть сформированы в ходе социализации, обретения жизненного опыта и поэтому быть глубоко заложенным, стабильно присущим, неотъемлемым достоянием нашей личности. Они также могут быть целенаправленно применены для пристройки к конкретному партнеру и во имя решения поставленной профессиональной задачи. Компетентность в общении и способы ее развития Для эффективной подготовки к профессиональной деятельности необходимо принимать во внимание специфику общения с деловым иностранным партнером в зарубежной стране. Когда специалист впервые оказывается в чуждой для него социальной среде, у него может появиться состояние социально-психологической дезадаптации- *это частичная или полная утрата человеком способности приспособливаться к условиям социальной среды.*

Социальная дезадаптация означает нарушение взаимодействия индивидуума со средой, характеризующееся невозможностью осуществления им в конкретных микросоциальных условиях своей позитивной социальной роли, соответствующей его возможностям.

Микросоциум — это действующая на определенной территории общность, включающая в себя семью, соседство, группы сверстников, различные общественные, государственные, религиозные, частные и воспитательные организации, а также различные неформальные группы жителей.

Многим знакомы трудности, связанные с привыканием к иностранному языку, системе ценностей, быту, нравам и обычаям населения другой страны. Это так же трудно, как привыкнуть организму к новому климату и необычным болезням, незнакомой пище и воде, изменениям в режиме дня и другим аспектам повседневной жизни. Известно заметное различие между академическим и

реальным живым разговорным языком.

Дело в том, что иностранный язык, изучаемый студентами в институте, это правильный литературный язык. Он существенно отличается от того языка, на котором реально говорят жители той или иной страны. Кроме этого заметно затрудняют понимание диалекты и идиомы. Попадание представителей одной системы ценностей в другую, чуждую, культурную среду нередко вызывает у них стрессовое состояние, именуемое культурным шоком. Американскими социальными психологами исследовалась проблема адаптации представителей культуры с индивидуалистической системой ценностей к культурной среде, где преобладают ценности коллективизма.

Представляют интерес разработанные исследователями рекомендации, способствующие смягчению процесса адаптации. В частности, американцу (обладателю индивидуалистических ценностей), приехавшему в Китай (страна с коллективистической культурой), перед тем как налаживать с кем-либо деловые отношения следует предварительно выяснить, в какую группу входит потенциальный партнер, и кто в ней является лидером. Рекомендуется постоянно обращать внимание на то, чтобы согласовывать свое поведение со сложившейся обстановкой и поведением окружающих лиц. Проявлять терпение и не рассчитывать на быстрое начало деловых отношений, тем более на возникновение тесной дружбы.

Говорить почтительно о других и проявлять скромность по отношению к самому себе, акцентируя внимание на своем общественном положении. И наоборот, представителю культуры, где высоко ценится коллективизм и групповая сплоченность (страны Азии и Латинской Америки), приехавшему в Англию или США (страны с индивидуалистическими ценностными ориентациями), следует прежде всего принимать в расчет личные взгляды и точку зрения отдельного человека. Смело обсуждать личные выгоды и не бояться выступать с критикой. Быстро включаться в дело, ограничившись несколькими поверхностными проявлениями дружеского расположения. Представлять себя партнеру в позитивном свете и рассказывать ему о своих успехах и достижениях. Не рассчитывать на особое внимание к своей персоне, не ожидать, что вас всегда кто-нибудь будет сопровождать.

Россия — страна со смешанной коллективистической и индивидуалистической системой ценностей, с преобладанием коллективизма или соборности. **Соборность** — понятие в русской религиозной философии, означающее свободное духовное

единение людей как в церковной жизни, так и в мирской общности, общение в братстве и любви . Поэтому общение с деловыми партнерами, представителями западноевропейских стран или США, дается россиянину достаточно тяжело и требует специальной социально-психологической подготовки. При формировании навыков делового общения важно ориентироваться на специфику прохождения стадий общения с партнером.

Обычно выделяют: подготовку к деловому взаимодействию, вхождение в контакт, обсуждение основной темы, фиксацию результатов и завершение общения.

Подготовка - выбор цели общения, времени и места проведения встречи.

Определить задачи: оценить партнера, получить или передать информацию, воздействовать на мотивы и решения. Настроиться на общение, выбрать тактику (стиль) общения.

Обсуждение основной темы - сконцентрировать внимание на проблеме и задачах, осуществить мотивационный зондаж, т.е. понять мотивы и интересы собеседника. Здесь важно поддерживать внимание партнера на теме разговора. Далее следует выдвижение аргументов, если есть расхождение во мнениях. *Фиксация результатов* — сделать краткий обзор обсужденного круга вопросов и подвести итог. Завершение общения. Надо так завершать общение, чтобы была оставлена перспектива на продолжение отношений в будущем. Очень важны самые последние моменты контакта, последние слова, взгляд, рукопожатие. Иногда они могут полностью изменить представление о результате многочасовой беседы.

Заключение

После того как вы выполните все четыре этапа процесса постановки цели, желательно, чтобы кто-то другой ознакомился с вашими обязательствами и стал вашим консультантом и помощником. Лучше всего выбрать кого-то из вашей же группы, потому что ваши однокурсники лучше всего смогут вас понять и помочь. (К тому же вы можете ответить тем же и тем самым помочь им в формулировании их целей).

Список литературы

1. Зимняя, И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании / Авторская версия / И.А. Зимняя. М.:

Московский исследовательский центр подготовки специалистов. 2004 2. Кабардов, М.К. Языковые и коммуникативные способности / М.К. Кабардов, Арцишевская Е.В. // Способности и склонности. М.: Педагогика. 3. Левитан, К.М. О содержании понятия "коммуникативная компетентность". Перевод и межкультурная коммуникация. / К.М. Левитан. Екатеринбург.: Издательство АБМ, 2001.