

УДК 378.14



**Артемчук Віолета Валентинівна**, аспірант кафедри педагогіки та психології Київського національного економічного університету імені Вадима Гетьмана. Коло наукових інтересів: комунікаційні процеси, комунікативна компетентність спеціалістів.

# СТРУКТУРА КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕНЕДЖЕРА

*У статті обґрунтовано структуру комунікативної компетентності менеджера*

*In this article the structure of communication competence of meneger is worked out.*

Розвиток ринкових відносин, формування нової структури власності, зміна традиційних систем управління, розширення господарської самостійності, міжнародна інтеграція економічних систем потребують формування адекватного цим процесам менталітету в усіх ланках економіки на всіх її щаблях. Трансформація суспільства призвела до зміни характеру соціальних зв'язків та взаємодії. Директивно-планова, господарсько-адміністративна системи організації господарства перестала бути актуальною. Суб'єкти змушені діяти у відповідності до власних уявлень, досвіду та оцінок. Різність інтересів, цінностей, мотивів яка сприймалася раніше як другорядність, вийшла на перший план та вимагає адекватних організаційних форм. Ціль будь якої організації є ефективність її діяльності, яка в свою чергу багато в чому досягається завдяки професіоналізму та компетентності персоналу. Актуальними у цьому зв'язку стають питання пов'язані з комунікаційними процесами на виробництві, міжособистістні стосунки в трудових колективах, питання управління персоналом організації в сучасних економічних умовах.

Комунікативна компетентність стає однією зі складових високого професійного рівня практично у всіх сферах діяльності. Але є ряд професій, в їх числі й менеджери, для яких комунікації є основним видом діяльності, а комунікативна компетентність виступає як домінуюча складова професійної освіти. Вказана компетентність стає, таким чином, важливим засобом формування професіоналізму.

Проблемі дослідження комунікативної компетентності присвячені праці таких вітчизняних та російських науковців, як Ю.М. Смельянов, В.Л. Захаров, С.В. Петрушин, Л.А. Петровська,

О.В. Сидоренко, Г.В. Данченко, О.А. Жирун, Л.С. Знікіна, Г.Х. Бакірова а також роботи західних дослідників Д. Хаймса, С. Савінгтона, Г. Сміта. Проведений аналіз наукових робіт показав, що структура комунікативної компетентності менеджера потребує свого вивчення. У зв'язку з цим, завданням нашої роботи є розробка вказаної структури.

Результати аналізу наукових досліджень переконують в існуванні декількох підходів щодо визначення компонентів у структурі комунікативної компетентності фахівця.

Відомі дослідники В.П. Захаров та Н.Ю. Хрящева [3] стверджують, що у структурі комунікативної компетентності доцільно вирізняти такі компоненти: знання у галузі психології особистості, групи, уміння і навички спілкування; здатність адекватно сприймати і оцінювати себе та інших

Структура комунікативної компетентності аналізується у роботах С.В. Петрушина [9, с. 256]. У вказаній структурі він вирізняє наступні компоненти: когнітивні (орієнтованість, психологічні знання і перцептивні здібності); виконавські (уміння, навички) та емоційні (соціальні установки, досвід, система уявлень, ставлення особистості).

Когнітивний компонент вказаного виду компетентності включає поглиблене самопізнання та пізнання партнерів по спілкуванню та необхідні знання різноманітних його сфер та форм. Поведінковий компонент комунікативної компетентності, на думку С.В. Петрушина, дозволяє ефективно використовувати різноманітні засоби спілкування. Обґрунтовуючи вказаний компонент дослідник посилається на наукові підходи Ю.М. Смельянова [2]. Як відомо, цей дослідник включає до вказаного компоненту вільне володіння вербальними та

невербальними засобами соціальної поведінки. До найбільш важливих складових емоційного компоненту комунікативної компетентності С.В. Петрушин включає досвід різноманітного спілкування, позитивне самоставлення та налаштованість на партнера зі спілкування.

О.В. Сидоренко [10], враховуючи результати наукових досліджень Л.А. Петровської та Ю.М. Ємельянова, зазначає, що комунікативна компетентність включає декілька елементів, а саме – комунікативні знання, комунікативні здібності та комунікативні вміння. Комунікативні здібності дослідниця розглядає в двох аспектах: як природну обдарованість людини у спілкуванні та як комунікативну продуктивність. Дослідниця відзначає, що є люди природно обдаровані у галузі спілкування і люди, для яких найпростіші комунікативні завдання становлять велику проблему. Вона доходить висновку, що люди відрізняються один від одного комунікативною обдарованістю так само, як вони різняться своєю лінгвістичною, музичною та іншими видами обдарованості. Комунікативні знання О.В. Сидоренко трактується як знання про спілкування, його різновиди, фази, закономірності розвитку. Також знання про існування комунікативних методів та прийомів. До цього елементу відносяться також знання про ефективні методи спілкування по відношенню до різних людей та різних ситуацій. Також сюди відносяться знання про ступінь розвинутої у конкретної особистості тих чи інших комунікативних вмінь, та знання комунікативних методів, які найбільш ефективні у власному виконанні, а також ті методи що не є ефективними. Комунікативні вміння дослідниця також розглядає як елемент структури комунікативної компетентності [10, с. 65].

Структуру комунікативної компетентності Ю.М. Ємельянов [2] доповнює елементами, які передбачають усвідомлення діяльнісного простору (соціального та фізичного), що оточує людину, а також здатність впливати на нього, з метою досягнення своїх цілей, а в умовах спільної діяльності виконувати свої дії зрозуміло для інших (акціональний аспект). Наголошуючи на цьому аспекті підготовки під час оволодіння комунікативною компетентністю Ю.М. Ємельянов вказує на необхідність відпрацювання навичок сензитивності (міжособової чутливості).

Розділяючи позицію Ю.М. Ємельянова про необхідність присутності у структурі комунікативної компетентності спеціаліста сензитивності, вважаємо за доцільне з'ясувати сутність цього поняття та вирізнити елементи вказаного феномену. Як відомо, американський психолог Г. Сміт [13] виділив чотири елементи сензитивності. Він вважає, що слід розрізнити необхідні, але не тотожні один одному елементи сензитивності, а саме:

1. Споглядальну сензитивність – здатність спостерігати, бачити і чути іншу людину, одночасно запам'ятовуючи як вона виглядала і що говорила. Спостереженню належать: мовленеві акти, їх зміст,

послідовність, направленість, тривалість, інтенсивність; особливості лексики та граматики; графічні прояви (почерк, малюнки); виразність рухів обличчя та тіла; переміщення і пози; аранжування в особистісному просторі; тактильна взаємодія (доторки, жести, притримування, поштовхи); запахи та їх джерела; сполучення перелічених характеристик.

2. Теоретичну сензитивність – здатність обирати та застосовувати теорії для більш точного передбачення почуттів, думок та дій інших людей. Так вивчення різних теорій особистості може покращити наше розуміння поведінки оточуючих та самих себе. Слід підкреслити, що споглядальна сензитивність забезпечує базу для теоретичної сензитивності.

3. Номотетичну сензитивність – здатність зрозуміти типового представника тої чи іншої соціальної групи, використовувати це розуміння для передбачення поведінки інших людей, які належать до даної групи. Номотетична сензитивність як здатність бачити закономірності та йти від загального до конкретного, визначається обсягом знань індивіда про дану групу, здатністю їх персоніфікованого застосування. Серед усіх видів сензитивності номотетична сензитивність відрізняється найбільшим прогностичним ефектом.

4. Ідеографічна сензитивність – розуміння своєрідності кожної людини. Цей вид сензитивності протистоїть номотетичній сензитивності.

Як свідчить Ю.М. Ємельянов, теоретичну та номотетичну сензитивність можна розвивати у ході лекційно-семінарських занять з соціальної психології. Для надбання споглядальної сензитивності та ідеографічної сензитивності необхідно є участь у тренінгах.

Г.Х. Бакірова у своїй роботі також стверджує, що в основі соціально-психологічної та комунікативної компетентності керівника лежить сензитивність яку вона визначає: «Чуттєвість, чуйність свіжість сприйняття та увага до людини, до всього що з нею пов'язано. Висока сензитивність дозволяє краще розуміти людину» [1, с. 219]. Подаючи структуру сензитивності Г.Х. Бакірова включає до неї наступні компоненти: самопізнання (адекватне уявлення про свій характер, здібності, свої сильні та слабкі сторони); пізнання іншої людини – здатність помічати багато суттєвих деталей в іншій людині, та вміти розбиратися в тому, що приховується за її зовнішнім виглядом; пізнання ситуації – вміння на основі досвіду, логічного аналізу або чуттєво розпізнавати тип ситуації і, завдяки цьому, вірно визначати правила гри, тип етикету та розподілення ролей. Г.Х. Бакірова стверджує, що висока сензитивність дозволяє звільнитися від штампів у спілкуванні, забезпечує більш гнучкий у ньому стиль [1, с. 220].

Як відомо, ученими неодноразово підкреслювалося, що комунікативна компетентність є вагомим складовою професійної компетентності й в кожному виді діяльності має свою специфіку. У наш час учені приділяють велику увагу прикладним аспектам формування та розвитку комунікативної компе-

тентності у лікарів, керівників, військових. У зв'язку зі сказаним, є потреба проаналізувати інсуючі підходи до визначення «комунікативної компетентності того чи іншого фахівця» у категорії професій «людина-людина», оскільки саме в цій групі професій вказаний вид компетентності забезпечує ефективність діяльності.

На думку С.Д. Максименко та М.М. Заброцького, структура комунікативної компетентності учителя має три компоненти: гностичний, конативний та емоційний.

Гностичний компонент, як стверджують учені, включає: систему знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування, і професійного спілкування зокрема; знання про стилі спілкування, фонові знання, тобто загальнокультурну компетентність особистості, яка не маючи безпосереднього відношення до професійного спілкування, дозволяє вловити, зрозуміти приховані натяки, асоціації, тобто робить розуміння іншої людини більш емоційним; творче мислення яке забезпечує творчий характер спілкування.

До конативного компоненту вказаної компетентності, на думку дослідників, входять загальні та специфічні комунікативні уміння, які дозволяють учителю встановлювати контакт зі співрозмовником, адекватно пізнавати його внутрішні стани, керувати ситуацією взаємодії з ним, застосовувати конструктивну поведінку у конфліктних ситуаціях; культура мовлення; експресивні уміння, які забезпечують адекватний висловлюванням міміко-пантонімічний супровід; перцептивно-рефлексивні вміння, що сприяють можливості проникнення у внутрішній світ партнера.

Емоційний компонент вказаного виду компетентності включає гуманістичні установки у спілкування, готовність вступати у діалогічне спілкування з партнером; інтерес до внутрішнього світу співрозмовника, розвинуті емпатію та рефлексію; високий рівень ідентифікації з виконуваними соціальними та професійними ролями [8, с. 9-10].

У роботі російської дослідниці С.В. Тармаєвої структура комунікативної компетентності учителя представлена у цілісності мотиваційного, аксіологічного, інформаційно-змістового та операційно-діяльнісного компонентів. Мотиваційний компонент відображає орієнтуючі характеристики комунікативної компетентності та знаходить своє відображення в потребах і цілях гуманістичної комунікативної взаємодії з учнями. Аксіологічний компонент являє собою ціннісні орієнтації педагога, які виявляються у ставленні вчителя до педагогічної теорії, освітньої практики, особистості учня, власної особистості. Інформаційно-змістовий компонент комунікативної компетентності вчителя передбачає володіння вчителем певною системою знань. Система перцептивних, мовленнєвих, гностичних умінь та уміння управління комунікативним процесом представляють операційно-діяльнісний компонент комунікативної компетентності вчителя [11, с. 12-14].

На думку О.А. Жирун [6], структура комунікативної компетентності редактора містить два

компоненти. Перша складова (інструментальна) – це уміння й навички спілкування (при цьому виділяються інформаційно-поведінкові, особистісно-перцептивні та ситуаційно-рефлексивні уміння), а також знання про закономірності спілкування, про свої комунікативні якості та комунікативні якості інших. Друга складова (мотиваційно-ціннісна) містить у собі комунікативні цінності, настанови.)

Інструментальна складова, в свою чергу, містить у собі наступні компоненти: професійний, психологічний, конативний та риторичний.

Зміст професійного компонента містить у собі знання особливостей професійно спрямованої редакційної діяльності, а також систему знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування взагалі і професійного зокрема.

Зміст психологічного компонента містить у собі гуманістичну настанову на спілкування, готовність вступати в діалогічні взаємини, розвинуті емпатію та рефлексію, адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани, а також орієнтування в особливостях особистості автора в умовах редакційної діяльності.

Конативний компонент включає загальні та специфічні комунікативні уміння, які дозволяють успішно встановлювати контакт із співрозмовником, адекватно пізнавати його внутрішні стани, керувати ситуацією взаємодії з ним, застосувати конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях; культура мовлення; експресивні уміння, які забезпечують адекватний висловлюванням міміко-пантонімічний супровід; перцептивно-рефлексивні уміння, які забезпечують можливість проникнення у внутрішній світ партнера по спілкуванню та розуміння самого себе; домінуюче застосування організуючих впливів у взаємодії з людьми (порівняно з оцінюючими і, особливо, дисциплінуючими).

Зміст риторичного компоненту, який належить до галузі психолінгвістики, містить у собі професійне володіння мовою, яке передбачає успішну взаємодію редактора з автором [6, с. 9-10].

Комунікативна компетентність майбутнього практичного психолога досліджувалась у роботі Н.Б. Завініченко [4]. Вказана компетентність, на думку дослідниці, має таку структуру: гностичний компонент – система знань про сутність і структуру, функції та особливості спілкування, зокрема, знання про стилі спілкування, особливості власного стилю спілкування, фахові знання, загальнокультурні компоненти; когнітивний компонент (загальні та специфічні комунікативні вміння, які дозволяють успішно встановити контакт зі співрозмовником, керувати ситуацією взаємодії; емоційний компонент – гуманістична установка на спілкування, інтерес до іншої людини, готовність вступити з нею в особисті взаємини, розвинуті емпатія та рефлексія, адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани особистості.

Російська дослідниця Знікіна [5] розробила модель компетенцій менеджера за якою центром та інтегральною складовою усіх ключових компетенцій менеджера, виступає професійна комунікативна

компетентність. До структури вказаної компетентності відносяться: рефлексія, яка включає професійну ідентифікацію, формування професійного менталітету; визначення свого місця у професійній стратифікації, розуміння необхідності вироблення своєї рольової та комунікативної поведінки у професійно значущих ситуаціях; міжкультурна перцепція, яка включає знання символів системи (мови та культури) в термінах у яких відбувається комунікація, особистий досвід учасників процесу комунікації, базові знання про культуру інших професійних груп; соціальна перцепція, яка включає суб'єктами розуміння поведінкових характеристик суб'єктів професійної комунікації, перенесення у сферу спілкування процедур поведінкового характеру [5, с. 73].

Дисертаційне дослідження В.М. Кустова [7] присвячене розвитку комунікативної компетентності менеджера з оптових продажів.

Структурні складові цієї компетентності, за В.М. Кустовим є такі: когнітивний компонент (високий рівень професійної ерудиції, спеціальні професійні знання, знання психологічних закономірностей та специфіки міжособистісного спілкування, знання про застосовувані комунікативні стратегії, психологічні знання механізмів міжособистісного оцінювання та міжособистісних взаємодій).

Регулятивний компонент: різні комунікативні вміння та навички (вести діалог, полеміку, впевнювати, змінювати тактику комунікації, розпізнавати неправдиву інформацію, захищатися від маніпуляцій; соціально-перцептивні знання та вміння – швидко та точно розпізнавати людей, давати надійні прогнози їх реакцій; ауто-психологічні знання на вміння – управляти своїм станом, здійснювати емоційно-вольову регуляцію поведінки), артистичні вміння, вміння підстроюватися під співрозмовника).

Рефлексивно-статусний компонент: реалістичний Я-образ менеджера, привабливий імідж, високий рівень рефлексивної, управління соціальною дистанцією з метою володіння ініціативою у спілкуванні.

Нормативний компонент, який передбачає слідування морально-етичним нормам поведінки та спілкування.

В.П. Черевко [12] на основі аналізу робіт Пономарьова, Ю.М. Ємельянова, Сластьоніна, комунікативну компетентність менеджера з точки зору традиційної трикомпонентної структури в єдності когнітивного (теоретичні знання з психології спілкування; адекватна орієнтація менеджера в собі, у партнерові, у ситуації професійного спілкування, в конкретних професійно-комунікативних цілях), емоційно-оціночного (мотиви вибору професії менеджера, інтерес до обраної професії, прийняття себе та інших, комунікативні установки на участь у тренінгах, роботу з комунікативного самовдоско-

налення) та поведінкового компонентів (вербальні та невербальні засоби), перцептивні уміння, володіння прийомами атракції та фасцинації, уміння конструктивного розв'язування конфліктів, діалогічний стиль взаємодії в комунікативних професійних ситуаціях, ситуативна адаптивність у професійно-значущих ситуаціях) [12, с. 11].

На основі аналізу функцій професійного спілкування менеджера та аналізу існуючих підходів до розробки структури комунікативної компетентності самого фахівця системи професій «людина-людина» нами надається структура даної компетентності.

Комунікативна компетентність складається з трьох наступних структурних складових: когнітивного компоненту (базові знання з галузі психології спілкування). Важливість цього компоненту випливає зі специфіки професійної діяльності менеджера як представника групи професій «людина-людина», 80 % (за твердженнями окремих дослідників до 90 %) робочого часу якого приходить на комунікативну діяльність. Це, також знання про те, які методи виявляються більш ефективними по відношенню до різних людей та різних ситуацій. Другим компонентом комунікативної компетентності менеджера ми вирізняємо мотиваційну складову (прагнення до удосконалення комунікативних умінь та надбання комунікативних знань, інтерес до професії менеджера, гуманістична настанова на спілкування). Третьою складовою комунікативної компетентності менеджера є, на наш погляд, «сензитивність», яка розуміється нами як міжособова чутливість, сприйняття іншої людини, увага до партнера зі спілкування. Під час проведення переговорів, заключення контрактів, у ситуаціях спілкування з підлеглими та партнерами, при вирішенні конфліктів у професійному спілкуванні менеджера необхідними є навички бачити та чути іншу людину, здатність, обирати методи для більш точного прогнозування поведінки та дій партнера зі спілкування, здатність сприймати типового представника певної соціальної та професійної групи і прогнозувати на цій основі поведінку інших її представників, розуміючи своєрідність кожної людини. Цей факт обумовив виокремлення елемента сензитивність як окремої і необхідної складової комунікативної компетентності менеджера. Сполучення всіх компонентів комунікативної компетентності, їх взаємне доповнення дозволяє менеджерам ефективно спілкуватися у різних ситуаціях, запобігати та вирішувати конфлікти, уникати драм спілкування.

Подальший науковий пошук з окресленої проблеми пов'язаний з обґрунтуванням шляхів та умов формування комунікативної компетентності в майбутніх менеджерів у економічних вищих навчальних закладах.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Бакирова Г.Х. Тренінг управління персоналом. – СПб.: Речь, 2006. – 400 с.
2. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. – Л.: ЛГУ, 1989.

3. Захаров В.П., Хряшева Н.Ю. Социально-психологический тренинг. – Л.: Прогрес, 1989. – 42 с.
4. Завіниченко Н.Б. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього психолога системи освіти. Дис. ... канд. психол. наук. – К., 2003. – 229 с.
5. Зникина Л.С. Профессиональная коммуникативная компетентность как фактор повышения качества образования менеджеров. Дис. ....д-ра псих. наук. – М., 2005.
6. Жирун О.А. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності у майбутніх редакторів у взаємодії з авторами: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – К., 2006. – 20 с.
7. Кустов В.М. Развитие коммуникативной компетентности менеджеров коммерческих организаций по оптовым продажам Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 2007. – 26 с.
8. Максименко С.Д., Заброцький М.М. Технологія спілкування. Комунікативна компетентність учителя. – К.: Главник, 2005. – 112 с.
9. Петрушин С.В. Психологический тренинг в многочисленных группах от 40 до 100 человек. – М., 2000. – 256 с.
10. Сидоренко О.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Питер, 2006. – 207 с.
11. Тармаева Е.В. Развитие коммуникативной компетентности у будущих учителей: Автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Улан-Удэ, 2007. – 19 с.
12. Черевко В.П. Формування комунікативної компетентності менеджера у процесі професійної підготовки: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – К., 2001. – 27 с.
13. Smith H.C. Sensitivity Training: The Scientific Understanding of Individuals. – New York, 1973.