

СТРУКТУРА КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦЯ З МАРКЕТИНГУ

У статті розроблено структуру комунікативної компетентності фахівця з маркетингу.

Ключові слова: структура, комунікативна компетентність фахівця з маркетингу.

В статье разработано структуру коммуникативной компетентности специалиста по маркетингу.

Ключевые слова: структура, коммуникативная компетентность специалиста по маркетингу.

In this article the structure of communication competence of marketing specialist is worked out.

Key words: structure, communication competence of marketing specialist is worked out.

Забезпечення якісної професійної підготовки фахівців передбачає спрямованість вітчизняної освіти на формування гармонійно розвинутого спеціаліста, який володіє професійною компетентністю. В економічній освіті намітились чіткі тенденції до посилення загальногуманітарної складової, до удосконалення на цій основі підготовки спеціалістів, що володіють комунікативною компетентністю, яка є важливою складовою професійної компетентності фахівця. Необхідним є формування не лише спеціальних знань та вмій, а й надпрофесійних знань, вмій, навичок і якостей, що необхідні при створенні конкурентоспроможного продукту діяльності маркетолога. У загальній системі всіх підструктур професійної діяльності фахівця з маркетингу системоутворювальним елементом виступає комунікативна компетентність, яка створює соціально-психологічну основу взаємодії і сприяє інтенсивному включенню особистості у виробничу діяльність, забезпечуючи її якісний результат. Проблемі дослідження комунікативної компетентності присвячено праці таких вітчизняних та російських науковців, як Ю.М. Ємельянов, В.Л. Захаров, М.М. Заброцький, С.Д. Максименко, Л.А. Петровська, С.В. Петрушин, а також роботи західних дослідників К. Ларсона, Ф. Бекланда, М. Редмонда, А. Барбора, Дж. Вімана, Б. Шпіцберга. Поняття комунікативної компетентності в різних професійних контекстах розглядається в дослідженнях Є.П. Герасименко, Г.В. Данченко, О.А. Жирун, Є.В. Прозорової, В.П. Черевко, С.В. Курашевої, С.Д. Гамідової. Водночас проведений аналіз наукових робіт показав, що структура комуніка-

тивної компетентності фахівця з маркетингу ще не розроблена. З огляду на викладене, нашим завданням є розробка вказаної структури.

Як показали результати аналізу наукових досліджень існують різні наукові підходи щодо вирізнення компонентів структури комунікативної компетентності фахівця. Так, Є.В. Прозорова в структурі комунікативної компетентності виділяє два компоненти. До першого входять комунікативні цінності, орієнтація та специфіка мотивації комуніканта, його потреби в спілкуванні. Другий компонент визначає прояви комунікативної компетентності безпосередньо в спілкуванні, комунікативній поведінці та містить дві складові, а саме: дії під час акту комунікації (уміння та навички спілкування) та знання про спілкування [11].

Традиційним вважається виділення трикомпонентної структури комунікативної компетентності. Компонентами вказаної структури, що розроблена Б. Шпіцбергом та В. Купахом [16], виступають знання (усвідомлення того, яка комунікативна поведінка є найбільш влучною в конкретній ситуації), уміння (здатність застосувати цю поведінку в даному контексті) та мотивація (прагнення ефективної та компетентної комунікації). Досліджуючи домени комунікативного навчання, Дж. МакКроскі виділяє такі з них, які можна співвіднести з наступними компонентами комунікативної компетентності: когнітивним, який передбачає знання та розуміння законів комунікації; психомоторним, який містить уміння будувати та використовувати граматично, ситуативно, фонетично та стилістично коректні висловлювання, підтримувати зоровий контакт та ін.; та

афективним, що пов'язаний зі ставленням того, хто навчається до набутих знань та вмінь [15].

Ю.М. Жуков у структурі комунікативної компетентності виокремлює три ієрархічні рівні, а саме: стратегічний, тактичний і технічний. Сукупність основних орієнтацій особистості щодо спілкування, як, наприклад, орієнтація на діалог або монолог, на інтимно-особистісну або функціонально-рольову взаємодію, ставлення до спілкування як до мети чи як до засобу, становить стратегічний рівень комунікативної компетентності. Знання основних правил організації спілкування репрезентують тактичний рівень. На технічному рівні відбувається реалізація стратегічних орієнтацій і тактичних планів, отже, під технічним рівнем комунікативної компетентності дослідник розуміє конкретні комунікативні навички та вміння [5, с. 66-67].

С.В. Петрушин розглядає комунікативну компетентність як складне утворення, яке включає пізнавальний, поведінковий та емоційний компоненти. До змісту когнітивного (пізнавального) компонента він відносить орієнтованість, психологічні знання та перцептивні здібності фахівця. Розвиток цього компонента також передбачає самопізнання особистості та пізнання партнерів зі спілкування, окрім необхідних знань у сфері спілкування. До змісту поведінкового компонента комунікативної компетентності С.В. Петрушин відносить вміння ефективно використовувати різні засоби вербального та невербального спілкування. Розкриваючи зміст емоційного компонента, дослідник наголошує на важливості досвіду різноманітного спілкування, позитивному ставленні та налаштуванні на партнера зі спілкування [10].

Н.Б. Завіниченко в структурі комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога виділяє:

гностичний компонент (система знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування взагалі та професійного зокрема; знання про стилі спілкування, зокрема про особливості власного комунікативного стилю; фонове знання, тобто загальнокультурна компетентність, яка, не маючи безпосереднього відношення до професійного спілкування, дозволяє вловити, зрозуміти приховані натяки, асоціації тощо, тобто зробити розуміння глибшим, більш емоційним, особистісним; творче мислення, внаслідок якого спілкування виступає як різновид соціальної творчості);

конативний компонент (загальні та специфічні комунікативні вміння, які дозволяють успішно встановлювати контакт з іншою людиною, адекватно пізнавати її внутрішні стани, керувати ситуацією взаємодії з нею, застосовувати конструктивні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях; культура мовлення; експресивні вміння, які забезпечують адекватний висловлюванням міміко-пантомімічний супровід; перцептивно-рефлексивні вміння, які забезпечують можливість пізнання внутрішнього світу партнера спілкуван-

ня та розуміння самого себе; домінуюче застосування організуючих впливів у взаємодії з людьми (порівняно з оцінюючими і, особливо, дисциплінуючими);

емоційний компонент (гуманістична установка на спілкування, інтерес до іншої людини, готовність вступати з нею в особистісні, діалогічні взаємини, інтерес до власного внутрішнього світу; розвинуті емпатія та рефлексія; високий рівень ідентифікації з виконуваними професійними та соціальними ролями; позитивна Я-концепція; адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани) [6, с. 41-42].

В.П. Черевко на основі аналізу особливостей професійного спілкування менеджера, визначає структуру його комунікативної компетентності, яка містить *когнітивний* (теоретичні знання з психології спілкування; адекватна орієнтація менеджера в собі, у партнерові, у ситуації професійного спілкування, у конкретних професійно-комунікативних цілях), *емоційно-оцінний* (мотиви вибору професії менеджера, інтерес до обраної професії, прийняття себе та інших, комунікативні установки на участь у тренінгах, роботу з комунікативного самовдосконалення), *поведінковий* (володіння технікою спілкування (вербальні та невербальні засоби), перцептивні вміння, володіння прийомами атракції та фасцинації, вміння конструктивного розв'язування конфліктів, діалогічний стиль взаємодії в комунікативних професійних ситуаціях, ситуативна адаптивність у професійно-значущих ситуаціях) компоненти [14, с. 11].

На думку О.А. Жирун, структура комунікативної компетентності редактора містить два компоненти. *Перша складова (інструментальна)* – це вміння й навички спілкування (при цьому виділяються інформаційно-поведінкові, особистісно-перцептивні та ситуаційно-рефлексивні вміння), 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, у свою чергу, містить у собі наступні компоненти: професійний, психологічний, конативний та риторичний.

Зміст *професійного компонента* складають знання особливостей професійно спрямованої редакційної діяльності, а також система знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування взагалі та професійного зокрема

Зміст *психологічного компонента* передбачає 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 вміння, які дозволяють

успішно встановлювати контакт із співрозмовником, адекватно пізнавати його внутрішні стани, керувати ситуацією взаємодії з ним, застосувати конструктивні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях; культура мовлення; експресивні уміння, які забезпечують адекватний висловлюванням міміко-пантомімічний 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 компонента*, який належить до галузі психолінгвістики, передбачає професійне володіння мовою, що забезпечує успішну взаємодію редактора з автором [4, с. 9-10].

В.О. Назаренко, досліджуючи комунікативну компетентність керівників Державної прикордонної служби України, дійшов висновку, що до її структури входять елементи соціально-психологічної, переговорної, конфліктологічної, соціально-перцептивної, аутопсихологічної та рефлексивної компетентності. Крім того, у структурі вказаної компетентності як інтегральному особистісному утворенні дослідник виділяє такі основні компоненти: *мотиваційно-ціннісний*, який визначає спрямованість службово-ділової взаємодії та спілкування (на основі наявних етичних, моральних і правових цінностей, мотивації досягнення, установок соціальної взаємодії та ін.); *пізнавально-прогностичний*, що забезпечує критичний аналіз своїх та чужих вчинків, дозволяє розробляти стратегію, прогнозувати процес та результат комунікації, визначати її методи і прийоми, впливати на інших людей та ін.; і *емоційно-вольовий*, який сприяє самоконтролю та саморегуляції фахівця, проявам його відповідальності, упевненості, рішучості і т. п.) [9, с. 35].

У структурі комунікативної компетентності соціального працівника Д.М. Годлевська виділяє три компоненти. Так, *соціально-комунікативний (базовий) компонент* передбачає наявність у соціального працівника комунікативних знань, умінь та навичок, що забезпечує усвідомленість соціальним працівником змісту його професійної діяльності; *особистісно-емоційний компонент* передбачає професійно-особистісні якості (рефлексію, креативність, емпатію), що визначають позицію і спрямованість соціального працівника як особистості, індивіда та суб'єкта діяльності, а також емоційний прояв цих якостей; *діяльнісний (практичний) компонент* включає прояв професійної комунікативної компетентності, апробованої в дії та засвоєної особистістю як найбільш ефективного чинника впливу на клієнта [1, с. 9-10].

Досліджуючи структуру комунікативної компетентності вчителя, В.І. Кашницький виділяє її три рівні, а саме: базовий, змістовий та операціональний. Комунікативна компетентність розглядається з двох боків: те, що включає, і те, що за-

безпечує кожен з її рівнів. Базовий рівень – це глибинні стійкі якості особистості (налаштування, ціннісні орієнтації, мотиви в комунікативній сфері, адекватні стратегічним цілям у педагогічній діяльності), які забезпечують мотиваційну сторону комунікативної діяльності педагога. Змістовий рівень складають комунікативні знання (знання законів спілкування, закономірностей і механізмів соціальної перцепції, психологічної взаємодії, способів саморегуляції). Операційний рівень містить систему комунікативних умінь та навичок (навички, що забезпечують управління процесом спілкування, ефективні впливи на партнерів по спілкуванню, оптимальна саморегуляція) для забезпечення виконання комунікативних дій з метою вдалої реалізації плану [7, с. 65].

Запропонована Ю.В. Мрякіною структура комунікативної компетентності спеціаліста-гуманітарія складається з чотирьох груп здібностей. До першої групи належать такі індивідуально-психологічні характеристики: компетентність як вроджена здібність встановлювати та підтримувати емоційний контакт зі співрозмовниками; здатність розуміти внутрішній світ співрозмовника, його психічний стан, мотиви поведінки тощо; наполегливість як прояв власної стратегії комунікативної поведінки з метою досягнення запланованого результату комунікативної діяльності; самостійність як незалежний прояв та дотримання власної моделі суджень та поведінки; винахідливість як ступінь пошуку та прийняття оптимальних рішень щодо вирішення комунікативного завдання; інтуїція як здібність передбачати подальший розвиток і наслідки обраної стратегії комунікативної поведінки; нервово-психічна стійкість як сценічний тип реагування в певних психогенних ситуаціях. Друга група здібностей визначає ступінь психологічної грамотності та умінь поведінки спеціалістів-гуманітарієв у різноманітних комунікативних ситуаціях, а саме: емпатійність; здібність до вирішення конфліктних ситуацій; здібність до співробітництва, досягнення компромісу; прогностичні здібності; самоконтроль над емоціями та настроєм. До третього компонента комунікативної компетентності належить поведінка, а четверту групу представлено вербальним та невербальним спілкуванням [8, с. 34-36].

З метою формування комунікативної компетентності студентів у педагогічному просторі технічного вузу Доловова Н.М. розробила її структуру, яка представлена структурними та функціональними компонентами. До перших належать когнітивний, мотиваційно-ціннісний і рефлексивний компоненти. Перцептивний, мовленнєвий (власне комунікативний) та інтерактивно-практичний компоненти репрезентують функціональні компоненти. Когнітивний компонент пов'язаний з когнітивними процесами особистості, особливостями їх розвитку, формуванням спеціальних і загальнокультурних знань, комунікативних умінь

і т. п. Мотиваційно-ціннісний компонент передбачає спрямованість студента на гуманістичне спілкування, яке дослідниця вважає найвищим проявом підготовленості студентів до компетентного спілкування, сформованість потреби і мотивації до комунікативного самовдосконалення. Рефлексивний компонент відображає інтерес до самоаналізу комунікативної діяльності, до самопізнання. Змістом перцептивного компонента є пізнання людьми один одного на основі процесу сприйняття і характеризується адекватним розумінням ситуації та адекватним сприйняттям співрозмовника. Мовленнєвий (власне комунікативний) компонент передбачає адекватний обмін інформацією з врахуванням норм комунікативної поведінки і містить вміння чітко і зрозуміло викладати думки, передавати раціональну та емоційно-нальну інформацію вербальними та невербальними засобами, організувати та підтримувати діалог, а також, такі якості, як правильне оформлення мовлення, адекватне використання засобів невербального спілкування, адекватна емоційна забарвленість мовлення, раціональне використання мовних засобів, багатство мовлення та ін. Інтерактивно-практичний компонент комунікативної компетентності виявляється в адекватній постановці цілей спілкування та ефективності їх виконання, співвідношенні раціонального та емоційного в спілкуванні, вмінні займати адекватну рольову позицію, конструктивно вирішувати комунікативні конфлікти [2, с. 78-82].

Пухальська Г.А. [12, с. 179] розглядає проблему формування комунікативної компетентності в майбутніх пілотів цивільної авіації та визначає її структуру, яка містить такі компоненти: *загальні здібності* (навченість); *комунікативні знання, уміння та навички*, до яких належать вільне володіння вербальними і невербальними засобами соціальної поведінки (звукове мовлення з використанням фонологічних і невербальних елементів, писемне мовлення зі стилями самовираження і паралінгвістичної графіки) і власне невербальні засоби; організація особою міжособистісного простору на своїй території, згідно із соціокультурними та надпрофесійними нормами); і *особистісні зміни*: «Я-концепція» (її самототожність, самопідкріплення, стабілізація, самовідношення, образ тіла); пластичної/ригідної установки (відношення і самовідношення); екстернальності/інтернальності; модусу «буття», а не «володіння», які дослідниця розглядає з позицій Ємельянова Ю.М. та Кузьміна Є.С. [3, с. 6].

У роботі російської дослідниці Є.В. Тармаєвої структура комунікативної компетентності учителя представлена в єдності мотиваційного, аксіологічного, інформаційно-змістового та операційно-діяльнісного компонентів. *Мотиваційний компонент* відображає орієнтувальні характеристики комунікативної компетентності та знаходить своє відображення в потребах та цілях гуманістичної комунікативної взаємодії з учнями. *Аксіологічний*

компонент представляє ціннісні орієнтації педагога, які виявляються в 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 умінь управління комунікативним процесом складають *операційно-діяльнісний компонент* комунікативної компетентності вчителя [13, с. 12-14].

Проведений нами аналіз психолого-педагогічної літератури дозволив виявити різноманітні підходи до обґрунтування структури комунікативної компетентності фахівця. Цей аналіз показав наявність відмінностей у виділенні компонентів вказаної компетентності, які обумовлені, у першу чергу, професійним контекстом діяльності фахівця.

На нашу думку, комунікативна компетентність фахівця з маркетингу має охоплювати компетентність у реалізації перцептивної, комунікативної та інтерактивної складових спілкування. Тому в структурі досліджуваного виду комунікативної компетентності ми виділяємо наступні компоненти:

мотиваційно-особистісний:

- мотиви, що спонукають до ефективної комунікативної діяльності;
- налаштування на роботу з удосконалення власної комунікативної поведінки;
- ціннісні орієнтації маркетолога, які виявляються в його ставленні до особистості співрозмовника, власної особистості, виконання професійних обов'язків;

когнітивний:

- знання про сутність, структуру, функції, стилі, закони та особливості спілкування взагалі та професійного зокрема;
 - знання про комунікативні вміння фахівця з маркетингу та їх характеристики;
 - знання про механізми соціальної перцепції;
 - знання з методів впливу на інших людей;
- поведінково-діяльнісний:*
- комунікативні вміння (уміння вербальної комунікації (виразність, доступність, правильність мовлення); уміння невербальної комунікації (адекватне використання оптико-кінетичних, паралінгвістичних, екстралінгвістичних та проксемічних засобів спілкування); уміння слухати; уміння використовувати систему «приспосуваль» у спілкуванні, уміння соціальної перцепції (самосприйняття та сприйняття інших);
 - рефлексивні вміння (уміння аналізувати власні індивідуально-психологічні особливості, оцінювати власний психічний стан та власну поведінку (тобто уміння саморефлексії), уміння аналізувати ситуацію, яка має відбутися за вашою участю, що передбачає аналіз власних позицій та варіантів поведінки, позицій та можливих варіантів

- поведінки інших учасників ситуації щоб спрогнозувати процес та результат комунікації (тобто вміння здійснювати проєктивну рефлексію); вміння аналізувати минулу ситуацію (ретроспективна рефлексія);
- організаційно-управлінські вміння (вміння встановлювати особистісні та ділові стосунки з усіма партнерами по спілкуванню;

вміння ефективної саморепрезентації; вміння організувати індивідуальні, групові, колективні форми роботи з партнерами).

Виділені нами компоненти структури комунікативної компетентності маркетолога можуть слугувати базою для розробки технології цілеспрямованого формування комунікативної компетентності фахівця з маркетингу.

ЛІТЕРАТУРА

1. Годлевська Д.М. Формування комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників в умовах педагогічного університету: Автореф. дис. ... канд. пед. наук. – К., 2007. – 20 с.
2. Доловова Н.Н. Формирование коммуникативной компетентности студентов в педагогическом пространстве технического вуза: Дис. ... канд. пед. наук. – Ульяновск, 2003. – 222 с.
3. Емельянов Ю.Н., Кузьмин Е.С. Теоретические и методологические основы социально-психологического тренинга. – Л.: ЛГУ, 1983. – 106 с.
4. Жирун О.А. Психологічні особливості розвитку комунікативної компетентності у майбутніх редакторів у взаємодії з авторами: Автореф. дис. канд. психол. наук. – К., 2006. – 20 с.
5. Жуков Ю.М. Методы диагностики и развития коммуникативной компетентности // Общение и оптимизация совместной деятельности. – М.: Изд-во МГУ, 1987. – С. 64-78
6. Завіниченко Н.Б. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього психолога системи освіти: Дис. ... канд. психол. наук. – К., 2003. – 229 с.
7. Кашницкий В.И. Формирование коммуникативной компетентности будущего учителя: Дис. ... канд. пед. и психол. наук. – Кострома, 1995. – 197 с.
8. Мрякина Ю.В. Формирование и развитие коммуникативных способностей студентов в процессе дифференцированного обучения. Дис. ... канд. пед. наук. – Самара: Ин-т развития личности РАО, 1998. – 133 с.
9. Назаренко В.О. Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності керівників Державної прикордонної служби: Дис. ... канд. психол. наук. – Хмельницьк, 2007. – 234 с.
10. Петрушин С.В. Психологический тренинг в многочисленной группе (методика развития компетентности в общении групп от 40 до 100 человек). – М.: Академический проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2000. – 256 с.
11. Прозорова Е.В. Педагогические условия формирования коммуникативной компетентности // Мир психологии. – 2000. – № 2. – С.191-202.
12. Пухальська Г.А. Проблема комунікативної компетентності в майбутніх пілотів цивільної авіації// Теоретичні питання культури, освіти та виховання: Зб. наук. праць. – Вип. 36. – К.: Видавничий центр КНЛУ, 2008. – С. 176-180.
13. Тармаєва Е.В. Развитие коммуникативной компетентности у будущих учителей: Автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Улан-Удэ, 2007. – 19 с.
14. Черевко В.П. Формування комунікативної компетентності менеджера у процесі професійної підготовки: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – К, 2001. – 27 с.
15. McCroskey, J.C. Communication Competence and Performance: A Research and Pedagogical Perspective // Communication Education. – 1982. – Vol. 31. – P. 42-54.
16. Spitzberg, B.H., & Cupach, W.R. Interpersonal communication competence. – Beverly Hills, CA: Sage, 1984. – 456 p.

Рецензенти: д.пед.н., професор Савенкова Л.О.,
к.пед.н., доцент Романова Г.М.

© Мендрух Ю.М., 2009

Стаття надійшла до редакції 10.04.2009 р.