

РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ХОДІ ПРОФЕСІЙНОЇ СОЦІАЛІЗАЦІЇ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ

С.Ю.Мейтарчан

викладач кафедри психології і педагогіки

Національного технічного університету України

«Київський політехнічний інститут»

У статті представлені результати теоретичного аналізу психологічних особливостей професійного управлінського спілкування менеджерів. Розглядаються шляхи та засоби формування комунікативної культури та комунікативної компетентності майбутніх менеджерів. Сформульовані психологічні умови підготовки майбутніх менеджерів до реалізації ними функції мотивування персоналу у ході управлінського спілкування.

Ключові слова: комунікативна компетентність, професійна соціалізація, професійне управлінське спілкування.

Сучасна система підготовки спеціалістів тісно пов'язана із тими суспільними умовами, в яких вона сформувалась і існує. На тлі змін у політичному і соціально-економічному житті суспільства значно зросли вимоги до якості, ролі і змісту підготовки спеціалістів у сфері менеджменту. Сучасний ринок праці потребує якісно нового типу працівника з високим рівнем соціальної компетентності і відповідальності, професійної адаптації і мобільності. Саме тому набирають актуальності дослідження професійного становлення майбутніх менеджерів, забезпечення їх подальшого професійного розвитку.

Особливості соціального розвитку особистості, механізми і чинники її професійної соціалізації особистості вивчались багатьма зарубіжними і вітчизняними вченими. Так, теоретичне розкриття феномену соціалізації належить класикам соціологічної думки: О. Конту, Г. Спенсеру, Е. Дюркгейму, Ч. Кулі, Дж. Міду, Т. Парсонсу. Проблему ідентифікації особистості і життєвого циклу розглядали Е.Еріксон, Г. Теджфел, Дж. Тернер, Г. Брейкуелл, С. Московичи, Л. Шнейдер, В. Зливков [6; 8]. Проблеми загальної і професійної соціалізації розглядалися у роботах соціологів Я. Зелінського, Е. Головахи, А. Кравченко, Р.Кричевського, Л. Мітіної [2; 4; 9]. Питанням особистісного і професійного розвитку студентів у нових економічних умовах, мотивації професійної освіти присвячені роботи І.О.Батаниної, В.Н.Введенського, Т.Б.Казаренкової, І.О. Колесникової, А.Б. Курлова [1; 3]. Етапності і обумовленості професійного становлення об'єктивними і суб'єктивними чинниками присвячені роботи Т.Кудрявцевої, Н.Кузьміна, Т.Ядришнікова, Б.Ананьева, О.Молла [7; 15; 17]. Соціально-психологічні

особливості становлення менеджерів вивчали В.Казьміренко, Л.Карамушка, Н.Коломінський, В.Кудін, Г.Ложкін, Л.Орбан-Лембрик, Ю. Палеха, М. Пірен, В. Третьяченко [7; 10; 13; 14].

Аналіз наукової літератури дозволяє зробити висновок про достатньо глибоку розробленість проблеми стосовно загальної соціалізації особистості, змісту професійної освіти та інноваційних процесів у педагогічній діяльності. Однак залишається актуальним вивчення динамічних і змістовних аспектів первинної професійної соціалізації.

Вирішуючи питання удосконалення психологічної підготовки майбутніх менеджерів організації до управлінського спілкування, метою даної статті є розкриття змісту і шляхів формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів на основі теоретичного аналізу психологічних особливостей професійного управлінського спілкування.

Соціалізація – широкий і багатогранний процес засвоєння людиною досвіду суспільного життя і його відтворення. Поняття «професійної соціалізації» є похідним від загального поняття «соціалізація» і являє собою процес формування психічних структур індивіда, що регулюють його взаємодію із тією частиною соціального середовища, яке пов'язане із професійною діяльністю. Починаючись ще у період навчання у вищому навчальному закладі, вона значною мірою обумовлюється впливом певних умов професійної підготовки.

Значення комунікативного аспекту професійної соціалізації майбутніх менеджерів важко переоцінити зважаючи на те, що за статистикою більш ніж дві третини робочого часу сучасний менеджер витрачає на спілкування. Рівень професіоналізму сучасно-

го управлінця визначається вже не стільки його технічною підготовленістю, скільки здатністю ефективно взаємодіяти з колегами і партнерами в управлінському процесі.

Психологічні особливості професійного спілкування менеджерів обумовлені, з одного боку, специфікою управлінської діяльності менеджера і відповідними управлінськими функціями, з іншого – особливостями особистості самого менеджера в контексті понять професійної пригодності і психологічної готовності до неї.

Охарактеризувати специфіку діяльності менеджера можна виходячи із загальних теоретичних положень.

По-перше, професійна діяльність менеджера відноситься до суб'єкт-суб'єктного типу (типу «людина-людина»). Основним змістом якого є спілкування, де необхідно встановлювати і підтримувати контакти між людьми. При цьому суб'єкт і об'єкт діяльності є однаковими за своєю складністю особистостями, але суб'єкт (менеджер) повинен здійснювати вплив, управляти, скеровувати об'єкт (працівника) для досягнення цілей діяльності.

По-друге, діяльність менеджера є поліфункціональною: під час своєї діяльності менеджер виконує різноманітні загальні та спеціальні управлінські функції, що мають за предмет прогнозування, планування, організацію, прийняття рішень, узгодження, контроль та мотивацію персоналу [11; 12; 16; 17]. Таким чином вплив на особистість працівника введений самим завданням діяльності менеджера в окрему функцію і повинен реалізовуватись різноманітними організаційно-економічними і соціально-психологічними засобами [5].

По-третє, професійна діяльність менеджера має творчий характер, що підтверджується значною різноманітністю професійних задач і шляхів їх вирішення. І все це відбувається в неперервному творчому управлінському процесі взаємодії менеджера з персоналом в умовах міжособистісного спілкування, що постійно змінюються.

Мотивація людей до виконання ними певних дій, робіт, виявлення бажаної (для менеджера та організації) поведінки завжди була і залишається найважливішою і найскладнішою функцією менеджера. Саме вона вимагає від менеджера бачити, чути, відчувати і розуміти психічний стан свого співрозмовника, знати його інтереси, потреби, бажання, мрії, мати уяву про систему цінностей співробітника, а також про його психологічні особливості, вміти швидко оцінити ситуацію спілкування та передбачити можливі реакції з боку співрозмовника і їхні наслідки. Все це дає змогу менеджеру впливати на інших людей, формувати їхню

мотиваційну сферу, і, в ідеалі, створювати потрібну мотиваційну готовність співробітника до наполегливої праці з досягнення цілей організації. Саме таке управління слід вважати по-справжньому мотивуючим.

Проблема впливу людини на людину є центральною для дослідження спілкування. Цей вплив залежить від того, які інтереси, цінності та установки стоять за бажанням людини досягти того чи іншого результату спілкування. Це визначає, чи діє людина виключно у власних інтересах, використовуючи інших лише як засіб досягнення мети, чи прагне взаємодіяти з іншими на рівноправних партнерських умовах [15].

Спілкування – складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що породжується потребою спільної діяльності і який містить у собі обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприймання і розуміння іншої людини [8].

Виходячи зі специфіки професійної діяльності менеджера і психологічних особливостей професійного управлінського спілкування, професійна соціалізація майбутнього менеджера передбачає формування відповідної комунікативної компетентності і комунікативної культури майбутнього менеджера.

Комунікативна компетентність передбачає наявність спеціальних знань про закони, закономірності, функції спілкування тощо. Комунікативна культура являє собою властиві людині, набуті вихованням і суспільно санкціоновані способи діяльності і поведінки [13].

Розглядаючи сутність і структуру необхідної комунікативної підготовки майбутніх менеджерів до професійного управлінського спілкування важливо визначити його зміст і функції.

Традиційно виділяють три основні функції спілкування: комунікативну (функція обміну інформацією між учасниками спілкування), інтерактивну (функція сприйняття учасниками спілкування одне одного) та перцептивну (функція взаємодії між собою людей). Серед способів спілкування виділяють вербальну (здійснювану засобами мови і мовлення) і невербальну (здійснювану засобами міміки, поз, жестів) комунікацію.

Зміст комунікативної функції професійного управлінського спілкування передбачає передачу інформації від менеджера до працівника-виконавця і у зворотному порядку. Здійснення цієї функції вимагає оволодіння вміннями ясно і чітко висловлювати думки, вміннями переконувати, аргументувати власну думку, наводити докази, висловлювати судження, аналізувати висловлювання.

Здійснення перцептивної функції управлінського спілкування вимагає формування умінь слухати і чути (правильно інтерпретувати інформацію), в тому числі і невербальну (міміку, пози, жести), розуміти «підтексти», вміти розуміти почуття і настрої іншої людини (демонструвати здатність до емпатії, тактовності, співчуття), вміти аналізувати ситуацію спілкування (мати здатність до рефлексії та саморефлексії).

Зміст інтерактивної функції передбачає володіння вміннями побудови взаємодії різних типів, наприклад, вміти проводити бесіду, переговори, обговорення, вміти ввічливо висловлювати думки, задавати питання, привертати увагу співбесідника, сформулювати вимогу. Вміти спілкуватися в конфліктних ситуаціях, управляти своєю поведінкою в процесі спілкування.

Здійснення функції мотивування працівників засобами професійного управлінського спілкування потребує від майбутнього менеджера володіння знаннями у сфері психології управління і психології міжособистісного спілкування. Ці знання становлять когнітивний компонент внутрішньої мотивації менеджера.

Діяльність менеджера, вимагаючи встановлення і розвитку міжособистісних контактів, дуже часто пов'язана із високою нервово-психічною напруженістю, обумовленою відповідальністю за результати діяльності, стан матеріальних і людських ресурсів. Це передбачає формування емоційно-оціночного ставлення до своєї професійної діяльності, її умов і результатів, усвідомлення рівня власної комунікабельності, розвиток механізмів рефлексії і емпатії. Сформоване адекватне емоційно-оціночного ставлення до умов діяльності складає афективний компонент внутрішньої мотивації менеджера.

Професійна діяльність менеджера носить творчий характер, що підтверджується значною різноманітністю професійних задач і шляхів їх вирішення. Суб'єктно-діяльнісна позиція менеджера визначає прийняття ним засобів, умов діяльності, чітке розуміння її мотиву і цілі.

Таким чином, підготовка майбутніх менеджерів до професійної управлінської комунікації передбачає оволодіння майбутнім спеціалістом базовими знаннями з теорії і практики комунікації від теоретичних азів, законів ефективного спілкування, принципів професійної етики до практичних моделей ос-

новних жанрів мовлення, що обслуговують професійну управлінську комунікацію, а також формування внутрішньої мотиваційної готовності до неї.

Під час управлінського міжособистісного спілкування відбувається не лише обмін інформацією і діяльністю, але й сприйняття, розуміння, оцінка людьми один одного, формується уявлення про партнера, його здібності, характер, світогляд, знання, вміння тощо. Важливими якими, що забезпечують розуміння іншої людини, специфічну "уважність" до людей, є здатність до ідентифікації, емпатії, рефлексії. Для досягнення здорової психологічної атмосфери в колективі велике значення має здатність демонструвати і викликати симпатію.

Ефективна комунікативна культура вимагає грамотно будувати тактику спілкування, управляти увагою партнера, аудиторії, власною увагою, знати стилі спілкування і грамотно їх використовувати. Ці вміння особливо необхідні під час переговорів, коли вміння бути переконливим визначає кінцевий результат. У комунікативній культурі майбутніх менеджерів можна виділити такі складові, як емоційну культуру, тобто адекватне реагування на події і ситуації професійної діяльності; культуру мислення; культуру мовлення та культуру невербальної поведінки – міміки, жестів тощо.

Комунікативна підготовка майбутніх менеджерів не є результатом тільки викладання окремих дисциплін, але й безпосередньо пов'язана з усім процесом навчання, виховання.

Чинниками становлення комунікативного потенціалу є як зовнішні впливи, так і внутрішня активність особистості, спрямована на самореалізацію.

Найбільшою мірою ефективно формування комунікативної культури майбутніх менеджерів може бути досягнуте у процесі особистісно-орієнтованої освіти. Це передбачає розвиток нових технологій навчання, використання інтерактивних методів, орієнтованих на ініціативний підхід, стимулювання студентської творчості у процесі занять. Так, для цілеспрямованого формування у студентів професійної комунікативної культури, використовуються ділові ігри, вирішення кейс-ситуацій, рольові ігри, презентації, само-презентації з наступним обговоренням, елементи тренінгів.

ЛІТЕРАТУРА

1. *Батанина И. А.* Социальная адаптация учащейся молодежи в условиях преобразований в современной России: Монография / Батанина И. А., Щербакова В.П., Маркина Н.Л.; Под общей ред. д-ра полит, наук, проф. И.А. Батаниной. – Тула: Изд-во ТулГУ, 2004. – 116 с.
2. *Головаха Е.И.* Жизненная перспектива и профессиональное самоопределение молодежи / Головаха Е.И. – Киев: Наукова думка, 1988. – 142 с. – (Труды / Ин-т философии АН УССР).
3. *Головаха Е.И.* Непрерывное профессиональное образование / Е.И. Головаха // Социально-гуманитарные знания. – 2004. – №3. – С. 208-217.
4. *Головаха Є.І.* Психологія людського взаєморозуміння. / Є.І. Головаха, Н.В. Паніна – [2-е вид., зі змінами та доп.]. – К.: Україна – Інститут соціології НАН України, 2007. – 223 с.
5. *Дмитренко Г.А.* Мотивация и оценка персонала: Учеб. Пособие / Дмитренко Г.А., Шарাপтова Е.А., Максименко Т.М. – К: МАУП, 2002. – 248с.
6. *Злишков В. Л.* Самоідентифікація в педагогічній комунікації / Злишков В.Л. – К: Український центр політичного менеджменту, 2005. – 144 с.
7. *Краткий психологический словарь* / [под ред. А.В. Петровского, М.Г.Ярошевского]. – М., 1985.
8. *Коломінський Н.Л.* Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект): Монографія / Коломінський Н.Л. – К.: МАУП, 2000. – 286 с.
9. *Кричевский Р.Л.* Профессиональная социализация личности: Проблемы профессиональной социализации / Р.Л. Кричевский, Л.М. Митина. – Тула, 1996. – 167с.
10. *Ложкин Г.В.* Психологический климат трудового коллектива / Ложкин Г.В. – К.: Знание, 1988. – 47 с.
11. *Мельник Л.П.* Психологія управління: Курс лекцій / Мельник Л.П. – К.: МАУП, 1999. – 176 с.
12. *Мескон М.* Основы менеджмента / Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф.; пер. с англ. – М. 1992. – 702 с.
13. *Орбан-Лембрик Л.Е.* Психологія управління: Посібник / Орбан-Лембрик Л.Е. – К.: Академ-видав, 2003. – 568 с.
14. *Пірен М.І.* Основы конфликтологии: Навчальний посібник / Пірен М.І. – К., 1997. – 78 с.
15. *Психологія: Навч. посіб.* / (Винославська О.В., Бреусенко-Кузнецов О.А., Злишков В.Л. та ін.); за наук. ред. О.В. Винославської. – [2-е вид.] – К.: Фірма «ІНКОС», 2005. – 352 с.
16. *Управление персоналом* / [под ред. А.Я. Кибанова, Л.В. Ивановской]. – М.: Юриспруденция, 1999. – 351 с.
17. *Щекин Г.В.* Практическая психология менеджмента: Как сделать карьеру. Как строить организацию: Науч. практич. Пособие / Щекин Г.В. – К.: МАУП, 1994 – 408 с.
18. *Эриксон Е.* Идентичность: юность и кризис / Эриксон Е. – М., 1996. – 634 с.

Стаття надійшла до редакції 14. 12.2010 р.