

**Чернишова М. О.**  
м. Київ

## **ОКРЕМІ СКЛАДОВІ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ**

*Обумовлена необхідність оволодіння комунікативною компетенцією саме майбутніх менеджерів. Проаналізоване поняття «комунікація», специфіка професійної комунікації.*

**Ключові слова:** комунікація, комунікативна компетенція, комунікативна компетентність, комунікативна компетенція менеджера.

### **Постановка проблеми**

*Вступ.* Процеси інноваційних змін, які відбуваються на початку ХХІ ст., впливають на модернізацію самого характеру освіти та вимагають від майбутніх менеджерів професійної компетентності, насамперед гарних комунікаційних навичок та умінь акумулювати та використовувати свої здібності для прогнозування можливих наслідків власної професійної діяльності.

Враховуючи загальну тенденцію до інноваційних змін в усіх сферах життя, гостро постає проблема плекання нових креативних спеціалістів із сучасними поглядами, компетенціями. Професійна діяльність менеджера, на нашу думку, не може здійснюватися без професійної комунікації. Загально відомим є той факт, що одним з факторів успішності професійної діяльності менеджерів є розвиток саме їхніх навичок ділового спілкування.

Спілкування в управлінській діяльності має за мету взаємодію між суб'єктами управління, між суб'єктом і об'єктом управління для досягнення поставлених цілей. Отже, в управлінській діяльності формуються, крім організаційно-технічних, соціально-економічних, і певні соціально-психологічні відносини. Соціально-психологічний аспект управління передбачає врахування закономірностей людської поведінки та людських стосунків (міжособистісних, міжгрупових, внутрішньоособистісних), що характеризують ставлення людей до роботи, до свого інтелектуального, морального, професійного, комунікативного та іншого потенціалу. Різноманітність та складність форм соціальної взаємодії, у якій беруть участь майбутні менеджери, вимагають їхньої готовності до ефективного спілкування з колегами та підлеглими.

*Аналіз наукових досліджень та публікацій.* Проблема формування різних аспектів комунікативної компетенції висвітлюється в працях Н. Бібік, В. Болотова, Ю. Варданяна, О. Винославської, Р. В'язової, О. Земкої, І. Зимньої, А. Маркової, М. Пентилюк, Н. Кузьміної, О. Семенової, І. Родигіної, Л. А. Метелевої, О. Мінкіної, Г. Попової, А. Юнди та ін. Також питання, присвячені комунікативній підготовці студентів, розглянуто в дослідженнях Г. Артем'євої, О. Боровкової, А. Позднякової, О. Протченко, О. Корніяки. Г. Андрєєва підкреслює у структурі спілкування три основних складові: перцептивну, комунікативну й інтерактивну. Г. Васильєв виділив три підструктури у структурі спілку-

вання: гностичну, експресивну, інтерактивну. В. В. Москаленко виділила первинні параметри, за якими оцінюється комунікативна компетентність, що пов'язані з соціально-психологічною толерантністю, як особистою властивістю суб'єкта спілкування [1, 3, 4].

Незважаючи на чималу кількість наукових праць із зазначеної теми, проблема формування та розвитку комунікативної компетенції майбутніх менеджерів, як складова готовності до професійної діяльності, залишається актуальною на сьогодні, що й зумовило вибір теми статті.

*Мета* статті — розглянути розвиток комунікативної компетенції майбутніх менеджерів, як складову готовності до професійної діяльності, визначити терміни та різноманітності комунікативної компетенції та компетентності.

### **Виклад основного матеріалу**

*Комунікація* — це переважно інформаційний процес, що складається в передачі соціальної інформації, яка фіксується у знаках, і що припускає розуміння людьми один одного. Комунікація — специфічна культурна форма спілкування, здійснювана за допомогою знаків, мови, символів. Тому вона може належати до процесів обміну інформацією між людиною і машиною, що найбільш легко ілюструється прикладами програмованого навчання, до якого мало застосована категорія спілкування. На необхідність такого уточнення вказував К. Платонов, стверджуючи, що взаємодію між машиною і людиною не можна розглядати як спілкування, оскільки воно вимагає взаємного психічного відображення [5]. Більш точно визначення цього поняття дає Є. Соколов, який підкреслює, що це специфічно культурна форма спілкування, яка являє собою обмін інформацією між людьми, коли все відбувається відповідно до визначених правил і норм [6; 7].

Треба виділити значення комунікативної компетенції, та відокремити її від значення комунікативної компетентності.

*Комунікативна компетенція* — (від лат. *competere* — соответствовать, подходит) — здатність використовувати комунікативні знання, уміння, успішно діяти, базуючись на практичний досвід під час розв'язання задачі комунікативної сфери. Тобто головним словом у цьому значенні виділяють саме здатність комунікувати, яке треба формувати та розвивати для успішної діяльності майбутнього менеджера, як складової фігури всього процесу управлінської культури [10].

*Компетенція* — наявність знань і досвіду, необхідних для ефективної діяльності у заданій специфічній сфері. Тобто, компетентність — наявність знань, пасивний досвід, а на противагу компетенція — це здатність використовувати цей досвід уміння та навички. Розвиток загальних і спеціальних компетентностей відбувається інтегровано і циклічно у процесі ступеневої підготовки для суспільства знань, що «сприяє людському зростанню» [11; 12]. І ми маємо зосередитися саме на розвитку комунікативної компетенції у майбутніх менеджерів, для того щоб вони змогли використовувати свої знання з комунікації, бути ефективними у сфері комунікативної взаємодії [11].

*Комунікативна компетентність* — це володіння складними комунікативними навичками та вміннями, формування адекватних умінь у нових соціальних структурах,

знання культурних норм і обмежень у спілкуванні, знання звичаїв, традицій, норм етикету у сфері спілкування, дотримання пристойності, вихованість, орієнтація у комунікативних засобах, притаманних національному менталітету, які використовуються у рамках обраної професії.

*Комунікативна компетентність* — це узагальнювальне від комунікативної властивості кожної особистості, що включає в себе комунікативні здібності, знання, уміння та навички, чуттєвий та соціальний досвід у сфері ділового спілкування.

В системі комунікаційного управління науковці виділяють такі цілі:

- забезпечення ефективного інформаційного обміну між суб'єктом і об'єктом управління;
- налагодження процесу емоційного й інтелектуального обміну змістом управлінської інформації;
- встановлення взаємозв'язку та створення інформаційних каналів між людьми в організації;
- регулювання та раціоналізація інформаційних потоків управління;
- організація спільної справи в колективі з метою виконання стратегічних завдань.

На сучасному етапі динамічного розвитку українського ринку праці та змін до вимог кожного представника професійної сфери, зокрема до майбутніх менеджерів, комунікативна компетенція, як здатність комунікувати майбутнього менеджера, набуває вагомого сенсу та впливає на розвиток та успішність у керівництві всієї організації.

Здатність до комунікативної організації професійної діяльності всього колективу визначає ступінь професіоналізму менеджера, забезпечує ефективний вибір дій для досягнення цілей організації через уміння професійного спілкування.

Саме тому комунікативна компетенція майбутнього менеджера, тобто здатність встановлювати, формувати, підтримувати, розвивати необхідні організації ділові контакти, визначається як складова готовності до професійної діяльності майбутнього менеджера. Комунікативна компетенція менеджера передбачає уміння змінювати характер, глибину та коло ділового спілкування, бути бездоганно зрозумілим партнером зі спілкування, мати здібність переконувати та примушувати негайно діяти співрозмовника підлеглого.

Комунікативна компетентність виступає інтегральною якістю, яка синтезує в собі загальну культуру та її специфічні прояви у професійній діяльності. Однією з умов комунікативної компетентності майбутніх менеджерів є виконання певних правил і вимог. Найбільш значущі та загально відомі з цих правил — це:

1. Загальне правило, згідно з яким не можна приступати до проголошення думки, якщо вона незрозуміла або не до кінця зрозуміла самому собі.
2. Правило постійної готовності до розуміння. Існує велика кількість семантичних і особистісних бар'єрів, які нерідко призводять до неповного і неточного розуміння того, що необхідно робити.
3. Правило конкретності. Слід уникати невизначених, двозначних, розпливчастих виразів і слів, а без необхідності не користуватися незнайомими або вузько-спе-

ціалізованими термінами.

4. Правило контролю над невербальними сигналами. Недостатньо менеджеру контролювати тільки свою мову й зміст повідомлення. Потрібен також контроль над його формою в тій частині, яка стосується його зовнішнього «супроводу» — мімікою, жестами, інтонацією, тоном, позою.

5. Правило власної неправоти. За комунікації завжди слід припускати, що особистий погляд може бути неправильним. Це може застережити від серйозних помилок.

6. Правило місця й часу. Ефективність будь-якого з оголошень може зростати в разі його своєчасності і вибору найбільш сприятливої ситуації, в якій воно реалізується.

7. Правило відкритості означає готовність до перегляду свого погляду під впливом беззаперечних обставин, а також здатність приймати і враховувати погляд співрозмовника.

8. Правило активного і конструктивного слухання — одне з основних умов ефективних комунікацій.

9. Правило зворотного зв'язку. Саме це правило, насамкінець, забезпечує досягнення головної мети комунікативного процесу — взаєморозуміння [10].

Отже, ефективність розвитку у ВНЗ комунікативної компетенції майбутніх менеджерів багато в чому залежить від правильно підібраних методів навчання, тобто від способу впливу на студентів для досягнення поставленої мети навчання. Саме до таких методів навчання, які доцільно використовувати для розвитку комунікативної компетенції, відносять традиційні методи, методи активного навчання, методи навчання на робочому місці, тренінги, кейси, методи дистанційного навчання тощо.

На нашу думку, соціально-психологічну готовність до професійного спілкування характеризують способи впливу на підлеглих і форми реагування на їхню поведінку, водночас стиль виражає управлінські здібності та професійну компетентність керівника, мотиви поведінки та ціннісні орієнтації, властивості інтелекту і характеру, загальну культуру, моральність і педагогічний такт. Будучи підсистемою стилю керівництва, формою передачі керівних впливів, стиль спілкування втілює владні повноваження керівника стосовно підлеглих. Успішність керівництва, взаємини в колективах та авторитет майбутнього керівника прямо залежать від ефективності його стилю спілкування [2].

Професія менеджера має свої комунікативні особливості, насамперед — це високий комунікативний рівень, швидкість формування завдання та формулювання висловлювання; потреба в спілкуванні, вміння подумки ставити себе на місце іншої людини, слухати й вислуховувати, спостережливність, здатність співпереживати, ставити себе на місце співрозмовника, розв'язувати нестандартні ситуації, високий ступінь саморегуляції, лідерський тон і здатність мовленнєвого маневрування одночасно з декількома співрозмовниками; вміння швидко переключатися з однієї мови на іншу (та, звісно, досконале володіння діловою лексиною тієї чи іншої мови), утримувати в пам'яті великий обсяг інформації та своєчасно його використовувати; використовувати фразеологічний ряд для висловлювання певної думки; толерантне ставлення до співрозмовників з різним соціальним статусом, рівнем володіння мовою, національних та релігійних уподобань. Саме тому, на нашу думку, особливе місце для майбутньої ус-

пішності серед зазначених критеріїв до майбутніх випускників вишів займає комунікативна компетенція.

Сьогодні комунікативна компетенція майбутнього менеджера повинна включати здатність використовувати сукупність професійних умінь і навичок, що повною мірою забезпечують належний рівень функціонування процесу спілкування у професійній сфері майбутнього менеджера. Внаслідок такого підходу можна констатувати, що розвиток комунікативної компетенції виступає провідним чинником і стрижневим компонентом готовності майбутнього менеджера до професійної діяльності [8; 9].

Підводячи підсумки щодо важливості оволодіння комунікативною компетенцією майбутнім менеджером, якщо згадати походження слово «management»(менеджмент) від англ. слова (дієслова) «*to manage*» — управляти (керувати) яке, в свою чергу, походить від латинського слова «*manus*» — рука, то, можна сказати, що рукою вказують напрямок, у якому треба рухатися, тобто комунікативною компетенцією, менеджер досягає цієї мети.

### **Висновки**

Одна з істотних проблем, з якої часто-густо зустрічаються люди різних вікових груп у міжособистісній і професійній взаємодії, полягає в їхньому невмінні, нездатності й неготовності встановлювати й підтримувати один з одним продуктивні особисті й ділові взаємини. У витоків цієї проблеми лежить недостатній рівень комунікативної компетенції особистості, через що й виникають комунікативні бар'єри та конфлікти, які важко розв'язуються на будь-якому рівні (міжособистісному, груповому та іншому).

Наявність у людини комунікативної компетенції розкриває перед нею широкий спектр можливостей для активної взаємодії з іншими людьми в різних сферах життєдіяльності: навчальної, професійної, культурної, соціальної й ін.

Вирішення питання розвитку комунікативної компетенції у майбутніх менеджерів не може успішно здійснюватися поза сучасними досягненнями в галузі знань теорії та практики. Тобто у статті ми намагалися знайти відповіді на актуальні питання. По-перше, необхідність рішення проблеми номінативного й термінологічного характеру: уточнення поняття комунікативної компетенції, з'ясування умов її впливу на успішний розвиток професійної компетенції у студентів, яка тісно пов'язана з проблемою формування самого майбутнього спеціаліста. По-друге, у рамках компетентнісного підходу в освітній системі в цілому, особистісно-діяльнісного й комунікативного підходів до процесу й умов оволодіння спілкуванням нам здається актуальним і необхідним проаналізувати й структурувати композиційний склад комунікативної компетенції з подальшим обґрунтуванням критеріїв для дослідження й оцінювання рівня сформованості комунікативної компетенції у студентів майбутніх менеджерів. Адже визначення і вивчення комунікативної компетенції майбутнього менеджера залежить від професійно важливих якостей особистості, які можливо виявити через порівняння цих якостей з показниками незалежних критеріїв успішності професійної діяльності.

Ефективність процесу формування комунікативної компетенції обумовлена низкою психологічних і педагогічних факторів, які можна визначити як суттєві обставини,

що впливають на успішність розвитку спілкування у майбутніх менеджерів. Фактори успішності базуються на структурі навчальної діяльності, яка дає змогу ідентифікувати їх з її структурними елементами: створення умов для розвитку внутрішньої мотивації до спілкування; удосконалення навчально-виховного процесу за рахунок включення студентів у процес активного обговорення конкретних ситуацій із практики менеджерської діяльності; залучення студентів до пошуку, добору і формуванню банку навчальних ситуацій, які припускають вибір стилів спілкування у повсякденній службовій діяльності та екстремальних ситуаціях; активізація самооцінки якості комунікативної діяльності через порівняльний аналіз росту власних досягнень.

Тому, на нашу думку, умовою успішного формування комунікативної компетенції у студентів майбутніх менеджерів є застосування і використання у процесі навчання таких форм і методів підготовки, як рольові тренінги, кейси, групові соціально-психологічні тренінги та практичні заняття.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. — М. : Изд-во МГУ, 1980. — С. 79–99.
2. Бевзюк І. М. Комунікативна компетентність, як складова успішності майбутніх працівників органів прокуратури / І. М. Бевзюк. — Режим доступу : <http://www.psy-science.com.ua/department/Tezy-konfer-2010/bevzuk.doc>
3. Васильев В. Л. Юридическая психология / В. Л. Васильев. — М. : Юрид. л-ра, 1991. — 464 с.
4. Москаленко В. В. Соціальна психологія: підручник / В. В. Москаленко. — К. : Центр навч. л-ри, 2005. — 624 с.
5. Платонов К. К. Структура и развитие личности / К. К. Платонов. — М. : Наука, 1986. — 138 с.
6. Соколов А. В. Введение в теорию социальной коммуникации : учеб. пособие. — СПб. : СПбГУП, 1996. — 320 с.
7. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации : учеб. пособие / А. В. Соколов. — СПб. : Изд-во В. А. Михайлова, 2002. — 461 с.
8. Третьяченко В. В. Управлінські команди: методологія та теорія, формування і розвиток / В. В. Третьяченко. — Луганськ : СНУ ім. В. Даля, 2004. — 300 с.
9. Шейко Е. П. Розвиток комунікативної компетентності майбутніх менеджерів в умовах вищих навчальних закладів / Е. П. Шейко. — Режим доступу : [http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Tipp/2010\\_1/sheiko.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Tipp/2010_1/sheiko.pdf)
10. The definition and selection of key competencies. Executive Summary. — Режим доступу : <http://www.oecd.org/dataoecd/47/61/35070367.pdf>
11. Reference Points for the Design and Delivery of Degree Programmes in Education. — Bilbao, 2009. — 108 p. — Режим доступу : <http://www.tuning.unideusto.org/tuningeu/index.php?option=content&task=view>
12. Государственный университет. — Высшая школа экономики, 2006. — Режим доступу : [http://www.iori.hse.ru/tuning/materials/191006/analytical\\_note\\_191006.pdf](http://www.iori.hse.ru/tuning/materials/191006/analytical_note_191006.pdf)

**Чернышева М. А.**

## **ОТДЕЛЬНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ**

*Обусловлена необходимость овладения коммуникативной компетенции будущих менеджеров. Проанализирована понятия «коммуникация», специфика профессиональной компетенции.*

**Ключевые слова:** коммуникация, коммуникативная компетенция, коммуникативная компетентность менеджера.

**Chernysheva M. A.**

## **SELECTED COMPONENTS OF COMMUNICATION COMPETENCE OF FUTURE MANAGERS**

*Due to the necessity of mastering the communicative competence of future managers. Analyzed the concept of «communication», the specific professional competence.*

**Key words:** communication, communicative competence, communicative competence manager.