

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ЗАСОБОМ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ

**Т. В. БУЧИНЬСКА
С. Є. ШУМСЬКА**

Комунікативна компетентність підвищує професійну ефективність людей різних професій, які, так чи інакше, включаються в інформаційний обмін, взаємодіють з іншими. Сьогодні день актуально постає проблема розвитку комунікативної компетентності майбутнього менеджера. Особливо гостро відчувається потреба в управлінських кадрах, які володіють ефективними способами та прийомами міжособистісного і ділового спілкування, які здатні формувати позитивний мікроклімат в організації та володіти навичками ділової комунікації для налагодження продуктивних контактів із партнерами. За цих умов процес формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів посідає чільне місце у професійній підготовці.

Необхідність підвищення якості підготовки майбутніх менеджерів, а саме забезпечення їхньої комунікативної компетентності і водночас конкурентоспроможності на ринку праці, вимагає перегляду традиційних методів навчання як засобу досягнення даних цілей. Активне навчання засноване на власному досвіді учасників занять, їхній прямій взаємодії зі сферою засвоюваного досвіду. За таких умов не відбувається пасивна передача знань, а навпаки спонукання до самостійного пошуку інформації.

Невідповідність стану належного розвитку комунікативної компетентності менеджерів потребам сьогодення, а також важливу роль, яку відіграють у цьому процесі активні методи навчання, і обумовили напрямок наших досліджень.

Виходячи із вищесказаного, актуалізується проблема теоретичного обґрунтування поняття комунікативної компетентності майбутнього менеджера та засобів її досягнення.

Мета статті – розглянути комунікативну компетентність як важливу складову фахової підготовки менеджера та обґрунтувати застосування тренінгових методів як засобу її формування.

Професія менеджера є досить популярною в нашому суспільстві і водночас відносно новою. В сучасному розумінні менеджер – це людина, яка вміє досягати поставленої мети, використовуючи працю, інтелект, мотиви поведінки інших людей [5]. В епоху розвитку інформаційної економіки дедалі очевидніше входить у життя сучасний тип менеджера, який, на відміну від колишніх керівників, може зробити вагомий внесок лише на підставі колегіального, всебічного обговорення і вивчення ситуації, виваженості оцінок, глибокого аналізу суті справи. Сучасний менеджер повинен поєднувати в собі талант керівника, лідера, певною мірою дипломата, володіти здібностями педагога, високими етичними якостями, зрештою мати високорозвинене почуття нового і вміти це нове застосовувати відповідно до конкретної справи. Успішність керівництва, взаємин у колективах та авторитет майбутнього керівника прямо залежить від ефективності його стилю спілкування. Оволодіння відповідним рівнем комунікативної компетентності на національному та міжнародному рівні є провідним завданням у професійній підготовці майбутнього менеджера [8].

Комунікативна компетентність – здатність установлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. Комунікативна компетентність – сукупність навичок та вмінь, необхідних для ефективного спілкування. Комунікативна компетентність – ситуативна адаптивність і вільне володіння вербальними та невербальними засобами соціальної поведінки. Вона передбачає вміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти та бути зрозумілим для партнера зі спілкування. Компетентність у всіх видах спілкування полягає в досягненні трьох рівнів адекватності партнерів – комунікативного, інтерактивного і перцептивного. Отже, можна говорити про різні види компетентності в спілкуванні. Особистість повинна бути спрямована на отримання багатой різноманітної палітри психологічних позицій, засобів, які допомагають цілісному самовираженню партнерів. Отже, комунікативна компетентність – це сукупність комунікативних здібностей, комунікативних умінь та комунікативних знань, які адекватні комунікативним завданням і достатні для їх вирішення [6–9].

Для ефективної комунікації характерно: досягнення взаєморозуміння партнерів, краще розуміння ситуації й предмета спілкування (досягнення більшої визначеності в розумінні ситуації сприяє розв'язанню проблем, забезпечує досягнення цілей з оптимальною витратою ресурсів). Комунікативна компетентність розглядається як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови

ефективної комунікації у певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії. Компетентне гуманне спілкування дозволяє досягти більш глибокого взаєморозуміння, саморозкриття партнерів, створює умови для взаємного особистісного зростання [7].

Отже, узагальнюючи вищевикладені точки зору на явище комунікативної компетентності, можна зробити висновок, що комунікативна компетентність постає як інтегральна якість особистості, що виконує функцію адаптації й адекватного функціонування особистості в соціумі, містить у собі установки, стереотипи, позиції спілкування, ролі, цінності, творчий її потенціал.

Комунікативна компетентність може визначатися в двох аспектах: як орієнтованість особистості в різних ситуаціях спілкування, що базується на знаннях і чуттєвому досвіді, і як здатність ефективно взаємодіяти з навколишніми людьми завдяки розумінню себе та інших в умовах постійної зміни психічних станів, міжособистісних стосунків і соціальної ситуації.

На думку Л. А. Петровської, «розвиток компетентності спілкування з неминучістю передбачає двозначний процес: з одного боку – це набуття якихось знань, умінь та досвіду, а з іншого боку, це – корекція, зміна тих форм спілкування, які склалися» [7, с. 56].

Таким чином Л. А. Петровська приходить до висновку, що «розвиток компетентності в спілкуванні передбачає використання всього набору засобів, орієнтованих як на розвиток суб'єкт-суб'єктних, продуктивних особистісних сторін спілкування, так і на його суб'єкт-об'єктних, репродуктивних, операційних складових компонентів».

Комунікативна компетентність – ситуативна адаптивність та вільне володіння вербальними і невербальними засобами соціальної поведінки. Отже, комунікативна компетентність – це інтегральна якість особистості, що виконує функцію адаптації й адекватного функціонування особистості в соціумі, містить у собі установки, стереотипи, позиції спілкування, ролі цінності та творчий потенціал особистості. Компетентність у спілкуванні менеджера – це готовність до прийняття всього спектра можливих варіантів поведінки партнера зі спілкування, здатність зрозуміти інших, використовуючи систему внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови комунікації у ситуаціях особистісної взаємодії, а також як розвиток адекватної орієнтації людини як у власному психологічному потенціалі, так і у партнера по спілкуванню.

Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера можна розглядати в двох аспектах: по-перше, в процесі соціалізації й виховання; по-друге, засобом спеціально-організованого соціально-психологічного тренінгу, який базується на активних, інноваційних методах навчання.

Тренінгова форма роботи – це робота в групах, яка дає можливість обговорювати ідеї, ділитися знаннями, враженнями та досвідом. У ході тренінгу учасники отримують цінний зворотний зв'язок, і в цьому процесі формується нове відношення [9].

Тренінгова форма роботи має ряд переваг, а саме: дає можливість обговорювати ідеї, ділитися досвідом. Присутність рівноправних партнерів створює атмосферу комфорту. Кожна спроба саморозкриття викликає схвальну реакцію з боку інших, і, відповідно, збільшується самооцінка особистості [4].

В арсеналі сучасного тренінгу є чимало методів, які використовуються для розвитку комунікативної компетентності, а саме: лекції, семінари, бесіди із соціально-психологічних проблем, а також активні методи типу дискусій, рольових ігор, методу конкретних ситуацій тощо.

Активні групові методи можна умовно об'єднати в три основні блоки: дискусійні засоби, ігрові засоби, сенситивний тренінг (тренування міжособистісної чутливості й сприймання себе як психофізичної цілісності) [1].

Однією з переваг тренінгової форми роботи є висока ефективність використання часу для саморозкриття, самоаналізу й саморозвитку особистості. Феномен соціально-психологічного тренінгу у формуванні комунікативної компетентності майбутніх менеджерів полягає у тому, що він забезпечує таку підготовку, яка відповідає вимогам сьогодення. Тренінг спрямований на розвиток особистості, формування комунікативних умінь та навичок, засвоєння міжособистісної взаємодії. У кожного учасника формується адекватне розуміння самого себе, корекція самооцінки, відбувається вивчення індивідуалізованих прийомів міжособистісної взаємодії для підвищення її ефективності, створюються умови для самовдосконалення комунікативної компетентності менеджера [2].

Формування навичок міжособистісного та ділового спілкування в ході тренінгу будується на уявному програванні своєї поведінки в різних ситуаціях. Учасники отримують можливість визначити, яка поведінка є найбільш ефективною. Конфіденційність усього, що відбувається в групі, – важливий принцип соціально-психологічного тренінгу, який є необхідною умовою створення атмосфери

психологічної безпеки й саморозкриття. Учасники не бояться, що зміст їхнього спілкування може стати загальновідомим [9].

Отже, сучасний підхід до проблеми розвитку й удосконалення комунікативної компетентності, як основної компоненти професійної підготовки майбутніх менеджерів, зумовлює необхідність її реалізації за допомогою соціально-психологічного тренінгу, що розглядається як саморозвиток та самовдосконалення на основі власних дій, а діагностика комунікативної компетентності в даному сенсі стає самодіагностикою і самоаналізом.

Список використаної літератури

1. Денисенков Н. М. Дионика. Моделирование экспертных групп выхода из кризисных ситуаций / Н. М. Денисенков // Соционика, ментология и психология личности. – 1998. – № 5. – С.15–19.
2. Джон Максвелл. Команда 101 / – Максвелл Джон. – Минск : ООО «Попурри», 2007.
3. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении : спец. практикум по социальной психологии / Ю. М. Жуков. – М. : МГУ, 1990. – 104 с.
4. Литовченко Н. Ф. Професійно орієнтований тренінг самопізнання та саморегуляції. Навчально-методичні матеріали для тренінгових занять студентів педагогічних вузів / Н. Ф. Литовченко. – Ніжин : НДПУ, 2002. – 72 с.
5. Маскон М. Основы менеджмента / М. Маскон, М. Альберт, Ф. Хедоури ; [пер. с англ.] – М., 1992.
6. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К., 2003. – 568 с.
7. Петровская Л. А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М., Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.
8. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб. / Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2005. – 442 с.
9. Яценко Т. С. Метод активного соціально-психологічного обучения : метод. рекомендації (для студентів педагогічних інститутів) / Т. С. Яценко. – К. : РУМК, 1991. – ч. 2. – 56 с.

*Рецензенти – кандидат педагогічних наук, доцент А. Р. Зубрик
кандидат педагогічних наук, доцент І. А. Федорова*