

Формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів засобом соціально-психологічного тренінгу

Бучинська Т.В.

Комунікативна компетентність підвищує професійну ефективність людей різних професій, які так чи інакше включаються в інформаційний обмін, взаємодіють з іншими. На сьогоднішній 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 з 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 їх 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. (Третьяченко)

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 [7 Маскон]. 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 керівник, 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 в 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 в професійній підготовці майбутнього менеджера. [Чайка: 17]

Комунікативна компетентність - здатність встановлювати 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 уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Компетентність у всіх видах спілкування полягає в досягненні трьох рівнів адекватності партнерів - комунікативною, інтерактивною і перцептивною. Отже можна говорити про різні види компетентності в спілкуванні. Особистість повинна бути направлена на отримання багатої різноманітної палітри психологічних

позицій, засобів, які допомагають цілісному самовираженню партнерів. Отже, комунікативна компетентність це сукупність комунікативних здібностей, комунікативних вмінь та комунікативних знань, які адекватні комунікативним задачам і достатні для їх вирішення [7; 8; 16; 19].

Для ефективної комунікації характерно: досягнення взаєморозуміння партнерів, краще розуміння ситуації й предмета спілкування (досягнення більшої визначеності в розумінні ситуації сприяє вирішенню 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. (Петровская, с.36)

Отже, узагальнюючи вище викладені 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 тощо особистості, "інструмент, що рефлексує", творчий потенціал особистості.

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 оточуючими людьми завдяки розумінню себе та інших в умовах постійної зміни психічних станів, міжособистісних стосунків і соціальної ситуації.

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

Таким чином Л.А. Петровська приходиться 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 і вільне володіння вербальними та невербальними засобами соціальної поведінки. Отже, комунікативна компетентність – це інтегральна якість особистості, що виконує функцію адаптації й адекватного функціонування особистості в соціумі, містить в собі установки, стереотипи, позиції спілкування, ролі цінності та творчий потенціал особистості. Компетентність в спілкуванні менеджера – це готовність до прийняття всього спектру можливих варіантів поведінки партнера по спілкуванню, 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 і виховання; по-друге, засобом спеціально-організованого соціально-психологічного тренінгу, який базується на активних, інноваційних методах навчання. (10)

Оцінюючи компетентність спілкування як розвиток знань, соціальних установок, вмінь та досвіду в області міжособистісного спілкування,

Тренінгова форма роботи – це робота в групах, яка дає можливість обговорювати ідеї, ділитися знаннями, враженнями та досвідом. В ході тренінгу учасники отримують цінний зворотній зв'язок і в цьому процесі формується нове відношення.[10].

Тренінгова форма роботи має ряд переваг, а саме: дає можливість обговорювати ідеї, ділитися досвідом. В ході тренінгу учасники отримують

цінний зворотній зв'язок і в цьому процесі формується нове відношення. Присутність рівноправних партнерів створює атмосферу комфорту. Кожна спроба саморозкриття викликає схвальну реакцію з боку інших, і, відповідно, збільшується самооцінка особистості. (Литовченко)

В арсеналі сучасного тренінгу є чимало методів, які використовується для розвитку комунікативної компетентності, а саме: лекції, семінари, бесіди з 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). (Денисенков)

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 і корекція самооцінки, відбувається вивчення індивідуалізованих прийомів міжособистісної взаємодії для підвищення її ефективності, створюються умови для самовдосконалення комунікативної компетентності менеджера. (Джон Максвелл с.59-71)

Формування навиків 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 всього, 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. (Яценко)

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 та самоаналізом.

У статті розкрито роль комунікативної компетентності в професійній підготовці майбутнього менеджера та застосування методу соціально-психологічного тренінгу як засобу її витку.

Ключові слова: комунікативна компетентність, професійна підготовка, соціально-психологічний тренінг, активні методи навчання.

This article deals with the role of communicative competence in professional training of the future managers and the role of social psychological training as the means of its development.

Key words: communicative competence, professional training, social psychological training, active method of training.

Література:

1. Маскон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: пер. с англ. – М., 1992.
2. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посіб. – К.: Знання, 2005. – 442с.

3. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении : Спец. практикум по социальной психологии . - М.: МГУ, 1990. -104 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. - К., 2003. -568 с.
5. Петровская Л.А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг. -М., Изд-во МГУ, 1989.-216с.
6. Денисенков Н.М. Дионика. Моделирование экспертных групп выхода из кризисных ситуаций.//Соционика, ментология и психология личности. №5 1998, с.15-19.
7. Джон Максвелл Команда 101. – Минск:ООО «Попурри», 2007.
- 8.Яценко Т.С. Методу активного социально-психологического обучения: Метод, рекомендации для студентов педагогических институтов. – ч. 2. – К.: РУМК, 1991. – 56 с.
9. Литовченко Н.Ф. Професійно орієнтований тренінг самопізнання та саморегуляції. Навчально-методичні матеріали для тренінгових занять студентів педагогічних вузів. - Ніжин:НДПУ,2002.- 72с.