

УДК 37.8.14

ШЛЯХИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ

Марчук Аліса Андріївна,

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця, викладач,
кафедра педагогіки та іноземної філології,

Харків, Україна

Анотація: У доповіді визначаються шляхи формування комунікативної культури майбутніх менеджерів.

Ключові слова: комунікативна компетентність, спілкування, професійно-ділове спілкування, комунікативна культура, мовленнєва діяльність, тренінг.

Наразі на перший план у суспільстві виходить вміння встановлювати контакти та спілкуватися з іншими людьми. Комунікація є одним з рушійних чинників існування суспільства, оскільки суспільство без спілкування неможливе. Комунікація - це той процес, що забезпечує утворення суспільства.

Комунікативний процес - це взаємодія різних суб'єктів комунікації, при якому здійснюється обмін інформацією. Він включає зміну етапів формування, передавання, приймання, декодування використання інформації в обох напрямках при взаємодії комунікантів.

Комунікативна компетентність – це система внутрішніх ресурсів ефективної взаємодії: позицій спілкування, ролей, стереотипів, установок, знань, умінь, навичок. Ефективне спілкування завжди передбачає спонтанний і творчий процес, тому ефективне спілкування - це спілкування, що розвиває. Крім особистісних особливостей до комунікативної компетентності входять особливості пізнавальних процесів й емоційної сфери. В цілому комунікативна компетентність пов'язана з адекватним використанням усієї палітри можливостей. Людина завжди перебуває в контакті з іншим – партнером реальним, уявним, обраним, нав'язаним і т.п. Інваріантними

складовими спілкування є такі компоненти, як партнери-учасники, ситуація, завдання. Варіативність же пов'язана з характеристиками самих складових – партнерів по спілкуванню, ситуацій, цілей спілкування. Тому компетентність у спілкуванні передбачає розвиток вмінь адекватної самооцінки, орієнтації людини в самій собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації і завданні [1].

У контексті розвитку цих компетенцій постає питання, яким чином сформувати навички комунікативної культури у майбутніх менеджерів. Сучасний ринок праці потребує всебічно розвинутого, активного, відповідального та комунікабельного працівника.

Професійно-ділове спілкування характеризується поліфункціональністю. Проаналізуємо основні функції комунікативної компетентності. Г. М. Андреева, зокрема, виділяє три функції спілкування: комунікативну, інтерактивну й перцептивну. Близький до цієї думки Б. Ф. Ломов, який визначає такі функції спілкування: інформаційно-комунікативну, якою охоплюються процеси приймання-передавання інформації; регулятивно-комунікативну, пов'язану зі взаємним коригуванням дій комунікантів під час спільної діяльності; афективно-комунікативну, яка полягає у зміні емоційного стану суб'єктів спілкування [3]. Найбільш відповідний нашій тематиці є підхід Ф. С. Бацевича, який виділяє такі функції, як контактна, інформаційна, спонукальна, координаційна, пізнавальна, емотивна, налагодження стосунків, впливова.

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 [4]. Таким чином вплив на особистість працівника виведений самим завданням діяльності менеджера в окрему функцію і повинен реалізовуватись різноманітними організаційно-економічними і соціально-психологічними засобами [2]. 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.

Задля того, щоб сформувати первинні комунікативні навички у студентів, потрібно під час заняття зробити перехід до виконання циклу вправ на формування в майбутніх менеджерів умінь використання техніки мовлення, що передбачає оволодіння диханням, голосом, дикцією. Так, під час

роботи над фонаційним диханням студенти орієнтуються на такі його характеристики:

- активність, що пов'язана з тим, що дихання є енергетичною основою мовлення;
- організований видих (потік повітря, що "фокусується" в одній точці);
- розподілення видиху – уміння усвідомлено ділити весь об'єм повітря, що видихається, на рівномірні відрізки (порції);
- добір повітря в процесі мовлення.

Водночас проходило оволодіння майбутніми менеджерами основними якостями їх професійного голосу (гучність, милозвучність, легкість, шумостійкість, адаптивність, витривалість, сугестивність). Формування фонаційного дихання та професійного голосу в майбутніх менеджерів забезпечувало їх роботу над чіткістю у вимові слів, складів і звуків.

Під вторинними комунікативними навичками слід розуміти вміння викладати свої думки логічно, тактично, культурно та послідовно, щоб кожна сторона комунікативного акту повністю розуміла основну думку, ідею та конотацію висловлювання або розмови. Наступне завдання другого етапу тренінгу для майбутніх менеджерів повинно включати вправи, що направлені на формування розвитку послідовного діалогічного та монологічного мовлення, на базі хронологічного та алгоритмічного висловлення своїх думок стосовно певних запропонованих ситуацій.

Завдяки такого роду тренінгам можна вплинути на сформованість комунікативних навичок студентів та зробити внесок у їх комунікативну культуру, що безперечно буде мати значний вплив на їх подальшу професійну діяльність та існування в соціумі взагалі.

Ефективна комунікативна культура вимагає грамотно будувати тактику спілкування, керувати увагою партнера та власною увагою, знати і грамотно використовувати стилі спілкування. 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 адекватна реакція на події і ситуації професійної діяльності; культуру мислення; культуру мовлення та культуру невербальної поведінки – міміки, жестів тощо.

Таким чином, підготовка майбутніх менеджерів до професійної комунікації передбачає оволодіння майбутнім спеціалістом базовими знаннями з теорії і практики комунікації від теоретичних азів, законів ефективного спілкування, принципів професійної етики до практичних моделей основних форм спілкування, що обслуговують професійну управлінську комунікацію, а також формування внутрішньої мотиваційної готовності до неї.

Список використаної літератури:

1. Балл Г.А. Нормы деятельности и творческая активность личности // Вопр. психологии. — 1990. — № 6.
2. Дмитренко Г.А. Мотивация и оценка персонала: Учеб. Пособие / Дмитренко Г.А., Шарапова Е.А., Максименко Т.М. – К: МАУП, 2002. – 248с.
3. Ломов Б.Ф. Психические процессы и общение // Методологические и теоретические проблемы социальной психологии. — М., 1975.
4. Мельник Л.П. Психология управления: Курс лекцій / Мельник Л.П. – К.: МАУП, 1999. – 176 с.

Автор

Марчук Аліса Андріївна, викладач кафедри педагогіки та іноземної філології, Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця, MarchukAlice@outlook.com

Тези доповіді надійшли 6 лютого 2017 року.

Опубліковано в авторській редакції.