

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ КЕРІВНИКА ЯК ЗДАТНІСТЬ ДО ПЕРЕДАЧІ ТА СТВОРЕННЯ СМИСЛІВ

Анотація. Розглянуто підходи до визначення поняття комунікативної компетентності. Запропоновано авторське трактування даного поняття з використанням когнітивної карти.

Аннотация. Рассмотрены подходы к определению понятия коммуникативной компетентности. Предложена авторская трактовка данного понятия с использованием когнитивной карты.

Annotation. The approaches to the definition of communicative competence are considered. The author's interpretation of this concept by using cognitive map is proposed.

Ключові слова: компетентність, комунікативна компетентність, смисл.

Головне завдання сучасного менеджера полягає в тому, щоб в умовах безупинних і непередбачених змін економічних процесів приймати ефективні управлінські рішення. При цьому в умовах невизначеності відбувається перехід від тривалих зв'язків до короткочасних, які потребують певної ситуативної адаптивності, розвиток способів та інструментів обміну інформацією. За таких обставин сучасний менеджер повинен бути універсальною та унікальною ланкою в ланцюзі соціальних систем. Це обумовлює актуальність визначення такого поняття комунікативної компетентності керівника, яке б забезпечувало не тільки обмін інформацією між персоналом та менеджером, а й безпосередньо підсилювало якість інтелектуального капіталу організації.

Окремими аспектами проблеми визначення комунікативної компетентності займалися: М. Мескон, А. Карпов (розглядали в інформаційному контексті); А. Бодолаєв (розглядав як здатність встановлювати й підтримувати ефективні контакти); М. Кабардов і Є. Арцишевський (як досвід взаємодії з оточуючими). Проте, незважаючи на всебічне вивчення цієї проблеми, залишається багато аспектів, які потребують додаткового дослідження.

Метою цього дослідження є уточнення поняття комунікативної компетентності керівника, яке б враховувало процес обміну та створення нового смислу в процесі комунікацій.

Сьогодні терміном "комунікативна компетентність" вільно користуються і вчені, які працюють у галузі соціальної психології та менеджменту, і керівники-практики. До цього поняття звертаються при поясненні численних сучасних проблем персоналу підприємства в цілому та окремих керівників зокрема. Але, незважаючи на широке вживання терміна "комунікативна компетентність", не тільки непрофесіонали і менеджери, але навіть і вчені не дають однозначне тлумачення його змісту, вкладають у нього неоднакове значення. Причини цього криються в тому, що це поняття є багатозначним, і при цьому досліджується багатьма науками. Поняття "комунікативна компетентність" одним з перших було використано А. Бодолаєвим і трактувалося, як здатність встановлювати і підтримувати ефективні контакти з іншими людьми та наявності внутрішніх ресурсів (знань і вмінь) [1].

Інший учений, Ю. Ємельянов, вважає, що "комунікативна компетентність" – це ситуативна адаптивність і вільне володіння вербальними і невербальними (мовними та немовними) засобами соціальної поведінки" [2]. М. Кабардов і Є. Арцишевський трактують комунікативну компетентність як певний рівень сформованості особистісного та професійного досвіду взаємодії з оточуючими. Цей досвід потрібен індивіду, щоб у рамках своїх здібностей і соціального статусу успішно функціонувати у професійному середовищі та суспільстві [3]. Однак, незважаючи на широке коло вивчення цієї проблеми, жодне із запропонованих визначень не відображає ту його структуру, яка б забезпечувала успішний менеджмент. Важливою умовою для ефективної комунікації є створення на її основі спільності партнерів, яка формується значною мірою передачею партнерами один одному значення певних повідомлень і формуванням на його основі загального компетентного значення. Високий рівень розвитку комунікативної компетентності створює передумови для ефективного обговорення та вирішення певних проблем, які характеризуються невизначеністю і багатозначністю, що вимагає уточнення значення повідомлень.

Проблема створення смислів у процесі комунікації є ключовою для теоретиків цього напрямку. Комунікація – не просто процес обміну інформацією, це процес створення певної спільності, в якій ми осмислюємо інформацію і співвідносимо наші смисли зі смислами наших комунікативних партнерів, створюючи таким чином певний ступінь взаєморозуміння. При цьому відбувається не тільки самовираження і передача-приймом уже сформованих смислів, скільки спільне створення нових смислів. Дослідники комунікацій зауважують, що скільки б ми, наприклад, не намагалися, часом, спланувати, "програти" в голові майбутню розмову, реальна розмова ніколи не розгортається точно так, як ми її собі уявляли. Реальний розвиток розмови конструється висловлюваннями, реакціями на висловлювання і осмислення цих реакцій одночасно кожним з учасників. Реальний розвиток розмови завжди динамічний і діалогічний, тому динамічний і діалогічний смисл, який ми створюємо в процесі розмови [4]. Якщо висловлювання, яке прозвучало на початку розмови, може спочатку сприйматися нами в одному значенні, то у світлі кожного нового висловлювання попереднє значення, як правило, змінюється, уточнюється, доповнюється. З урахуванням даного уточнення автором було введено нове поняття комунікативної компетентності, яке визначається як сукупність знань, умінь і навичок, що сприяють реалізації вербальних і невербальних засобів спілкування, використання яких дозволяє в результаті формування

власного смислу і розуміння смислу партнера по комунікації створювати загальний компетентний смисл, який обумовлює ефективну ситуативну адаптивність.

Для ефективної передачі смислів необхідно працювати з терміносистемами, використовувати когнітивну карту поняття для окреслення координат, в яких відбувається процес комунікації та візуалізації складного поняття. У зв'язку з цим автором була здійснена спроба представлення визначення комунікативної компетентності на рисунку.

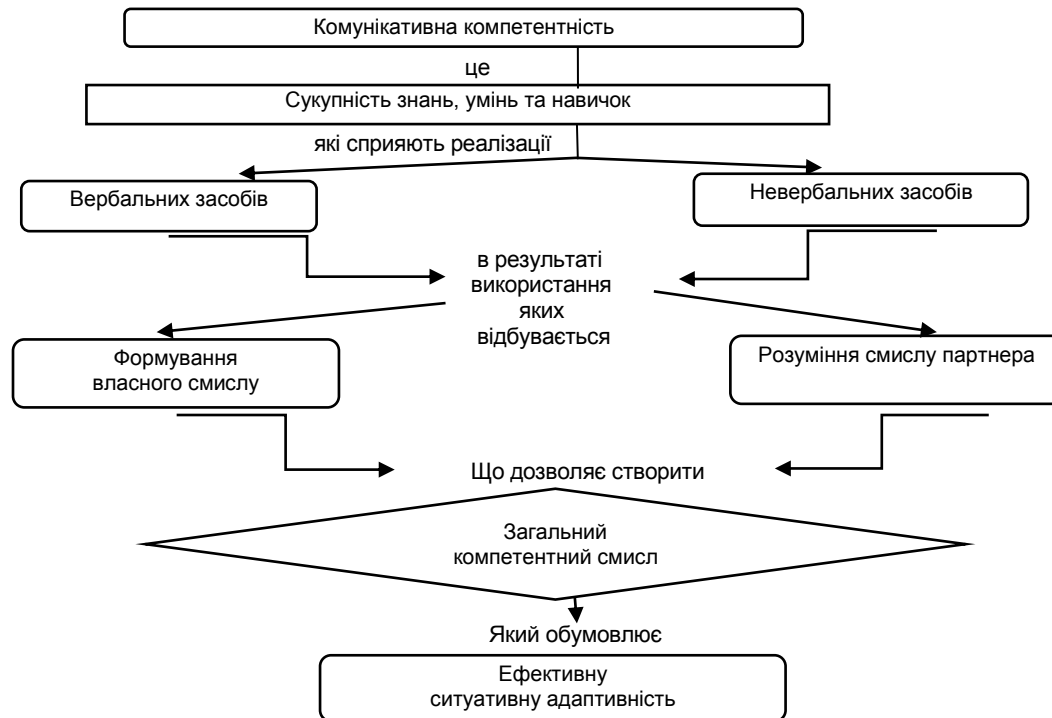


Рис. Когнітивна карта поняття "комунікативна компетентність керівника"

У такому визначенні на перший план виходить не інформація і не акцентування інформаційних процесів, а смисли, розуміння переданої інформації, можливість двостороннього або навіть багатостороннього обміну смислами. Обмін смислами базується на інформаційних процесах, але не зводиться до них. Він ніби знаходиться "на другому поверсі" цих процесів. Тобто інформаційний процес є умовою необхідною, але недостатньою для комунікації. Таким чином, у дослідженнях визначення комунікації як смислової взаємодії переноситься акцент з вивчення процесу простої передачі інформації на таке коло понять, як "смисл", "розуміння смислу", "виникнення смислу", "формування смислу", "передача смислу", "інтерпретація отриманої інформації" та ін. Подальші дослідження в цій області повинні зосередитись на факторах та критеріях, засобах діагностики та розвитку комунікативної компетентності керівника.

Наук. керівн. Ковальова В. І.

Література: 1. Бодалев А. А. Психология общения / А. А. Бодалев. – М. : Просвещение, 1996. – 356 с. 2. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Л. : Изд. ЛГУ, 1985. – 168 с. 3. Кабардов М. К. Языковые и коммуникативные способности и компетенции / М. К. Кабардов, Е. В. Арцишевская // Вопросы психологии. – 1996. – № 1. – С. 23. 4. Cronen V. E. Practical theory and the tasks ahead for social approaches to communication / V. E. Cronen // Social Approaches to Communication / ed. by W. Leeds-Hurwitz. – NY: Guilford, 1995. – P. 217–242. 5. Виханский О. С. Менеджмент : учебник / О. С. Виханский, А. И. Наумов. – 3-е изд. – М. : Гардарики, 1998. – 528 с. 6. Дафт Р. Менеджмент / Р. Дафт ; пер. с англ. – 6-е изд. – СПб. : Питер, 2006. – 864 с. 7. Матяш О. И. Плюрализм и междисциплинарность как состояние и принцип развития современного коммуникативного знания. Коммуникация и конструирование социальных реальностей : сборник научных статей Международной научно-практической конференции "Коммуникация – 2006". Ч. 1 / О. И. Матяш. – СПб., 2006. – С. 5–15.