

РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕНЕДЖЕРІВ

Комунікація є одним з провідних процесів у менеджменті, що обумовлює ефективність здійснення управлінських функцій в організації. Саме через комунікацію створюються умови для реалізації управлінських рішень та досягається узгодженість дій на шляху досягнення цілей підприємства. Це обумовлює важливість для менеджера володіння теоретичним та практичним інструментарієм щодо побудови та здійснення комунікаційних процесів.

Дослідження різних аспектів комунікації є вже достатньо тривалий час предметом уваги таких наук як: психологія, соціологія, кібернетика, менеджмент та інших, втім, на сьогодні відсутнє єдине розуміння та бачення щодо формування та розвитку комунікативної компетентності менеджерів. Існуючі теорії та моделі комунікації (Г. Лассуел, Р. Якобсон, Е. Ноэль-Нойман, П. Лазарсфельд, К. Левін, Д. Шоу, М. Маккоб та інші [1-3]) є або частковими та вузько специфічними, або значно спрощеними та такими, що не враховують особливості цілей комунікації в менеджменті, а отже – є недостатньо ефективними. За таких умов потребує подальшого дослідження та уточнення структура складових, що утворюють комунікативну компетентність менеджера.

Дана робота має на меті визначення структури комунікативної компетентності менеджера відповідно до цілей організаційної комунікації, та окреслення шляхів щодо підвищення ефективності управлінських комунікацій.

Мета комунікації виходячи з системного уявлення про управлінський вплив, як і мета будь-якої діяльності знаходиться поза межами процесу комунікації. Отже, метою управлінської комунікації є не сам факт передачі інформації, а зміна активності співрозмовника: певні дії отримувача, прийняття рішення, чи зміни в його стані чи уявленнях [4]. Такий підхід дещо змінює уявлення про комунікацію, як процес кодування та наступного декодування повідомлення. Адже, практика свідчить, що навіть за умови точного розуміння змісту повідомлення зміна стану чи перехід людини до активних дій можуть не відбутися в наслідок дії її когнітивних установок, уявлень про себе та власну оцінку значення інформації що надійшла.

В рамках зазначеного підходу зазнає змін і поширене трактування «зворотного зв'язку», під яким традиційно розуміється свідомий вибір каналу та кодування й

передача повідомлення про розуміння інформації, що надійшла. Як свідчить управлінська практика, зворотний зв'язок, як правило, не є результатом свідомого кодування. Він являє собою сукупність когнітивно-емоційних та психо-фізіологічних реакцій на повідомлення. А отже – отримання зворотного зв'язку менеджером значною мірою обумовлюється роздільною здатністю сенсорних систем менеджера та вмінням викликати необхідні реакції.

З огляду на зазначене, структура комунікативної компетентності менеджера може бути представлена як сукупність наступних комунікативних умінь:

вміння встановлювати контакт (привертати увагу та фокусувати її на змісті повідомлення);

вміння ідентифікувати комунікативні установки співрозмовника (за мовними шаблонами, невербальними проявами, пара- та екстралінгвістичними ознаками) та визначати його особисті ціннісні критерії;

вміння формулювати повідомлення в термінах системи цінностей співрозмовника; сенсорна чутливість до змін у психофізіологічних станах співрозмовника; здатність до змін власного психофізіологічного стану та переміщення фокусу уваги (як інструментів ефективного комунікативного впливу);

вміння модифікувати повідомлення в залежності від індивідуальних реакцій співрозмовника у напрямку досягнення цілі комунікації.

В подальших дослідженнях варто зосередити увагу на інструментальному забезпеченні розвитку зазначених комунікативних умінь, пошук яких доцільно зосередити в сфері психотехнологій нейро-лінгвістичного програмування, соціально-психологічних та особистісно-інтеграційних підходів до комунікації.

Література:

Вердербер Р. Психология общения / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. – 320 с.

Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – СПб.: Питер, 2009. – 576 с.

Мерманн Э. Коммуникация и коммуникабельность / Э. Мерманн. Пер. с нем. Харьков : Изд. Гуманитарный Центр, 2007. – 296 с.

Любимов А. Ю. Мастерство коммуникации / А. Ю. Любимов. – М. : КСП+, 2002. – 325 с.