

Стаття надійшла до редакції 27.03.2015

УДК 378.141

*Сідненко М.О.,
Харків, Україна*

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ КЕРІВНИКА ОРГАНІЗАЦІЇ

Сучасний стан українського суспільства визначається переломним характером та динамізмом, процеси демократизації суспільства значною мірою впливають на всі сфери людської життєдіяльності. Економічні, соціальні та політичні проблеми вирішує спільнота людей, тобто ми бачимо в дії людину, яка володіє науковим системним мисленням, світоглядом, що базується на позачасових духовних цінностях, високим рівнем професіоналізму, нормами соціальної поведінки, адекватними суспільному розвитку.

Актуальність дослідження. Закономірно, що за такої ситуації постала потреба у пошуках рішень щодо застосування нових технологій в керуванні організаціями, зростає увага до особливостей роботи керівника загалом і його професійних якостей зокрема. У низці чинників, від яких вирішальною мірою залежить розв'язання комплексної проблеми ефективності професійної діяльності керівника організації, є проблема удосконалення однієї із домінуючих професійних якостей – комунікативної компетентності. Адже без належної готовності фахівця до комунікативної діяльності, будь-які інші сформовані якості не зможуть проявитися повною мірою.

Тема культури спілкування, комунікативної компетенції керівників організації надзвичайно широка, складна, делікатна. Керівник має володіти культурою конструктивного діалогу та полілогу, вміти сприймати, відтворювати та готувати документацію, володіти прийомами написання і виголошення публічного виступу, вміти вести, підтримувати ділову розмову.

Спілкування є складовою, а у низці випадків – особливим самостійним видом професійної діяльності керівників організацій, адже для здійснення управлінської діяльності комунікативна компетентність є особливо значущою. Комунікативні якості необхідні для того, щоб правильно розуміти інших людей і ефективно взаємодіяти з ними. Керівники не можуть обійтися без цих якостей,

розвинутих на високому рівні, оскільки їхня діяльність зводиться саме до того, щоб досягти конкретної мети за допомогою інших людей.

У сучасній літературі представлено чималий блок праць з теорії і досвіду вирішення проблеми підвищення професійної комунікативної компетентності фахівців: розроблено теоретико-методичні основи формування професійної компетентності вітчизняними та російськими вченими (Л. Мітіна, В. Сластьонін, Л. Карпова, Т.Ковальова, А. Макарова та інш.), а також європейськими вченими (Г. Халаш, Дж. Куллахан, В. Долл, Ж. Перре, Ж. Деллор); розроблено низку концепцій, в яких дається характеристика професійної діяльності (Б. Ананьев, Л. Виготський, З. Калмикова, Н. Менчинська, С. Рубінштейн).

Нині процес вивчення зазначеної проблеми суттєво прискорився. Зокрема, зазнали помітної конкретизації аспекти, пов'язані з дослідженням проблеми спілкування загалом та професійного зокрема. Так, розкриттю методологічних засад спілкування присвячені праці О. Бодальова, Ю. Жукова, О. Леонтьєва, Б. Ломова; у працях Л. Долинської, Л. Зінченко, В. Кан-Калика, А. Капської, розкриваються структура, функції та види спілкування.

Об'єктом дослідження цієї статті є комунікативна компетентність у професійній діяльності. Предметом дослідження є комунікативна компетентність керівників організації.

Мета дослідження полягає у виявленні особливостей професійної комунікативної компетентності керівників організації в їх професійній діяльності.

Теоретичний аналіз різних підходів до розуміння сутності професійної компетентності дозволяє зробити висновок про те, що її необхідно розглядати в процесуальному аспекті: вона проявляється через діяльність і має діалектичний характер.

На підставі проведеного аналізу ми визначаємо комунікативну компетентність керівника організації як складний і багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, який породжується потребами в сумісній професійній діяльності, а також як комплекс комунікативних знань та мовленнєвих умінь, навичок як базового компонента, а також прояву емпатії, рефлексії, креативності, оволодіння якими дозволяє керівнику адекватно користуватися усіма засобами комунікації (як вербальної, так і невербальної) у спілкуванні з працівниками.

На підставі професіографічної характеристики діяльності керівників було визначено її особливості, що проявляється у вирішенні проблем, які з'являються. Водночас окреслено взаємозв'язок між особливостями управлінської діяльності і якістю володіння комунікативними вміннями. Ці особливості проявляються завдяки організації і підтримці контактів та взаємодії з різними особистостями. Аналізуючи функції керівника організації (діагностична, прогностична, соціально-комунікативна, організаційно-управлінська, науково-методична, соціально-технологічна) можна стверджувати, що жодна із них не може бути реалізованою без достатнього рівня професійного спілкування. Таким чином, у професії керівника організації домінуючою функцією є комунікативна, оскільки його практична діяльність потребує різнопланового спілкування, і успіх цієї діяльності, значною мірою, залежить від вміння спілкуватись.

Було визначено основні комунікативні вміння, які необхідні для ефективного здійснення професійної діяльності керівника організації: вміння визначати цілі та завдання професійного (ділового) спілкування; концентрувати і розподіляти увагу; володіти голосовими модуляціями; володіти технікою і логікою мовлення; правильно будувати публічні виступи з врахуванням аудиторії; аналізувати ситуації [4].

Як і будь-яка інша діяльність, робота керівників організації має свою структуру, кожний елемент якої органічно пов'язаний з іншими. Це суб'єкт, зміст, управління, об'єкт, засоби, функції та цілі. Об'єктом є проблеми, розв'язання яких потребує сторонньої допомоги. До засобів діяльності належать усі предмети, пристосування, дії, знання, за допомогою яких досягаються цілі.

При цьому слід зазначити, що, виконуючи будь-які функції, керівник організації безпосередньо несе відповідальність за якість розробки і успіх впровадження в життя прийнятих рішень, визначає не лише що і коли робити, але і як буде виконувати задумане, визначає робочі процедури. Одним із найголовніших завдань керівників організації є ефективна організація власної праці. Окрім того, особливості професійної діяльності керівника організації проявляються не лише вкоординуванні, налагодженні комунікацій, а й у відповідальності, у наданні права висловлювати і обстоювати свою думку. Працюючи з людьми, керівник організації повинен постійно виконувати комунікативну, організаційно-управлінську, науково-методичну та інші функції [4].

Одним із важливих інструментів професійної діяльності керівників організації виступає спілкування. Саме воно допомагає налагоджувати контакти, з'ясовувати проблеми та накопичувати інформацію, необхідну для розв'язання проблеми. Від володіння засобами спілкування часто залежить результат ділових переговорів. Без перебільшення можна сказати, що спілкування є чи не найважливішим, а іноді й найскладнішим видом діяльності керівників організації.

У менеджменті існує кілька визначень терміна «комунікативна компетентність». Але переклад іншомовних слів («communicative» з англійської та «competentia» з латинської) визначає це поняття як «вміння спілкуватись».

На думку Ю. Жукова, Л. Петровської, П. Раєнникова, слід розрізняти компетентність 1) в орієнтовній частині дії (інтерпретація комунікативної ситуації, виявлення «поля дії», «віяла» можливих рішень, діагностика дій як прямих, так і побічних; виявлення способів нейтралізації чи компенсації можливих ефектів побічних наслідків (а також посилення позитивних ефектів); 2) у виконавчій частині комунікативної дії, що ґрунтується на аналізі та оцінці операціонального складу дії (володіння вербальними засобами спілкування: лексичною різноманітністю, навичками недирективного та активізуючого слухання; оптико-кінетичними та паралінгвістичними засобами: інтонацією, темпом мовлення, паузами; засобами невербального спілкування: міміка, пантоміміка, фіксація погляду, організація комунікативного простору та ін.) [2].

Отже, як свідчать дослідження, комунікативна компетентність передбачає володіння досить помітною сукупністю умінь. Серед них, зокрема, Т. Ладиженська називає вміння реалізувати комунікативний намір, вміння слухати, гарно говорити, розв'язувати конфлікти, дотримуватись мовленнєвого етикету [5], що свідчить про широкий аспект даної компетентності. М. Станкін, спираючись на психологічний бік комунікації, визначає таку групу психологічних умінь, як вміння керувати довільною увагою, вільно мислити, природно поводитись. Деякі дослідження комунікативної компетентності в цьому ж аспекті свідчать про існування інших груп комунікативних умінь: 1) вміння встановлювати контакт - контактна взаємодія (нагромадження згоди, пошук спільних інтересів, погоджена взаємодія тощо), тобто вироблення вміння мобілізувати інших на інтенсивну взаємодію; 2) опанування прийомів саморегуляції:

мімікою, пантомімікою, емоціями, настроями (зняття психологічної напруженості, створення певного емоційного фону, взаємодії, коригування власного самопочуття) [28].

У дослідженнях Є. Головахи та Н. Паніної [1] простежується, що особливого значення надається умінню керувати емоціями. Вони стверджують, що емоційні ресурси людини обмежені, і якщо в одних ситуаціях вони витрачаються надто щедро, то в інших починає відчуватися їх дефіцит, що відповідає закону емоційної константності, за яким емоційність людини є постійною величиною, тоді як сила та тривалість емоцій в кожній конкретній ситуації може суттєво змінюватися.

Отже, керівники організації мають володіти значним професійним комунікативним потенціалом. Дана якість визначає характер його спілкування й складається з: комунікативних якостей, які характеризують розвиток здатності до спілкування; комунікативних здібностей, тобто здібностей володіти ініціативою в спілкуванні, здатності емоційно відгукуватися на стан партнерів по спілкуванню, здатності до самостимуляції та взаємної стимуляції в спілкуванні; комунікативної компетентності, тобто знання норм і правил спілкування. Втім, як це не надає нам права розглядати керівників організацій як таких, що є компетентнішими порівняно з іншими.

На основі аналізу ми дійшли **висновку**, що специфіка трудової діяльності керівників організації проявляється в тому, що при вирішенні проблем, які постають прямо чи опосередковано вона має відношення загалом до всіх форм та видів суспільних відносин і діяльності людей та всіх сторін суспільства. Звідси ми можемо стверджувати, що посада керівника організації потребує високого рівня сформованості у професійної комунікативної компетентності.

Таким чином, у професії керівника організації головною особливістю є домінування комунікативності, оскільки його практична діяльність потребує різнопланового спілкування, і успіх цієї діяльності, значною мірою, залежить від його комунікативної компетентності: міжособистісної комунікації, міжособистісної взаємодії. Крім того, інтенсифікація зв'язків спеціаліста, розширення поля його спілкування збільшують психологічні навантаження та створюють помітну напругу в процесі спілкування. Тому, на нашу думку, високий рівень сформованості комунікативної компетентності, однієї із професійних особливостей керівника організації, захистить його від надмірних емоційних навантажень та сприятиме

продуктивному міжособистісному спілкуванню при вирішенні проблем.

Список літератури:

1. Лисина М.И. Общение и речь: развитие речи у детей в общении с взрослыми / М.И. Лисина. М. - 1985. - 235 с.
2. Равен Дж. Компетентность в современном обществе. Выявление, развитие и реализация. М., 2002. – 396 с.
3. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2007. – 208 с.
4. Столяренко Л.Д. Психология управления: учебное пособие / Л.Д. Столяренко. – Изд. 4-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2007. – 507 с.
5. Управление персоналом организации. Практикум: Учеб. пособие / Под ред. д. э. н., проф. А.Я. Кибанова. – 2 изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 365 с.

Biblijgraphy (transliterated):

1. Lysyna M.Y. Obshchene u rech': razvytye rechy u detey v obshcheniyu s vzosglymy / M.Y. Lysyna. M. - 1985. - 235 s.
2. Raven Dzh. Kompetentnost' v sovremennom obshchestve. Vyavlenye, razvytye u realizatsyya. M., 2002. – 396 s.
3. Sydorenko E.V. Trenynh kommunykativnoy kompetentnosti v delovom vzaymodeystvyi / E.V. Sydorenko. – SPb.: Rech', 2007. – 208 s.
4. Stolyarenko L.D. Psykholohyya upravlenyya: uchebnoe posobyе / L.D. Stolyarenko. – Yzd. 4-e. – Rostov n/D: Fenyks, 2007. – 507 s.
5. Upravlenye personalom orhanyzatsyy. Praktykum: Ucheb. posobyе / Pod red. d. э. n., prof. A.Ya. Kybanova. – 2 yzd., pererab. y dop. – M.: YNFRA-M, 2004. – 365 s.

М.О. Сідненко

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ КЕРІВНИКА ОРГАНІЗАЦІЇ

Стаття містить аналіз комунікативної компетентності керівника організації, як однієї з найголовніших складових професійної діяльності. Визначено необхідність наявності основних комунікативних умінь, які необхідні для ефективного здійснення професійної діяльності керівника організації.

Ключові слова: комунікативна компетентність, керівник, організація.

Н.А. Сидненко
**КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНОСТЬ
РУКОВОДИТЕЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ**

Статтясодержит анализ
коммунікативноїкомпетентностируководителяорганизации, как однойиз главных составляющих профессиональнойдеятельности. Определена необходимость наличияосновных коммуникативных умений, которые необходимы для эффективного выполнения профессиональной деятельностируководителя организации.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, руководитель, организация.

M.Sidnenko
COMMUNICATIVE COMPETENCE OF LEADER OF ORGANIZATION

The article contains the analysis of communicative competence of leader of organization, as one of main constituents of professional activity. The necessity of presence of basic communicative abilities that is needed for effective implementation of professional activity of leader of organization is certain.

Key words: communicative competence, leader, organization.

Стаття надійшла до редакції 02.04.15

УДК 378

*Шаполова В. В.,
Харків, Україна*

**ВИЗНАЧЕННЯ ПЕДАГОГІЧНИХ УМОВ ФОРМУВАННЯ
КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ У ВИЩОМУ ТЕХНІЧНОМУ
НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ**

За умови невинного прогресу людства, для нашої країни гостро стоїть потреба у керівниках, які завдяки своїм якостям,