

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ КЕРІВНИКА ТА ЇЇ ЗНАЧЕННЯ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

Г.В. Філь

Академія праці, соціальних відносин і туризму, м. Київ, Україна

Сьогодні до керівника пред'являють достатньо високі вимоги. Ефективність управління процесами і людьми в ситуаціях великого інформаційного перенасичення, швидко змінних умов залежить від рівня освіти та освіченості менеджера, прагнення до навчання, розвитку особистісних якостей і здібностей, рівня зрілості і відповідальності і добре розвинутого набору професійних управлінських компетенцій.

В різних політичних умовах, на різних етапах соціально- економічного розвитку, в різних сферах бізнесу, вимоги, які висуваються до знань, вмінь та навичок керівника будуть відмінними а, відповідно, буде і різним набір компетенцій. Він буде змінюватись в залежності від середовища, зовнішніх умов, стратегічних і тактичних завдань компанії. Під комунікативною компетентністю розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок , що забезпечують ефективне спілкування. Досить часто комунікативну компетентність ототожнюють з поняттями “ораторська майстерність” або “мистецтво ділового спілкування”. Інтерпретація комунікативної компетентності в інших професійних сферах детермінується науками, в межах яких провадяться дослідження.

У психології комунікативну компетентність визначають як ситуативну адаптивність і вільне володіння вербальними і невербальними засобами соціальної поведінки; сукупність навичок і умінь, необхідних для ефективного спілкування; з погляду когнітивної лінгвістики комунікативна компетентність - це володіння стратегіями вибору оптимального мовного ресурсу (семантичного “ракурсу”, лексичного наповнення, синтаксичної структури, послідовності фраз і комунікативних кроків) для передачі повідомлення. У соціології комунікативна компетентність входить до структури соціального статусу поряд з такими компонентами, як спосіб життя, освітні і професійні характеристики індивіда - комуніканта. Виокремлюють такі складові комунікативної компетентності: орієнтованість у

різноманітних ситуаціях спілкування, яка заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда; спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів , міжособистісних відносин і умов соціального середовища; адекватна орієнтація людини в самій собі - власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації; готовність і уміння будувати контакт з людьми; внутрішні засоби регуляції комунікативних дій; знання, уміння і навички конструктивного

спілкування; внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії.

Під соціокультурною компетентністю керівників ми розуміємо здатність здійснювати продуктивний обмін елементами соціокультурного контексту, релевантними для породження і сприйняття комунікації в певній соціокультурній ситуації (вербальні, невербальні компоненти, норми, правила, цінності, ритуали, стереотипи тощо). У розрізі соціокультурної компетентності керівників комунікативна компетентність - це інтегральна функціональна характеристика, яка належить до соціальних представницьких компетентностей керівника, і характеризується таким:

мовною компетентністю - знанням мовного коду, в рамках якого здійснюється комунікація, володінням всіма рівнями мови, стилістикою і правилами мовної трансформації; володінням відповідним тезаурусом - запасом слів, найбільш прийнятних для комунікації в певній соціально-комунікативній ситуації на певну тему, у ширшому значенні - наявність відкритої і гнучкої системи значень, що зберігається в пам'яті індивіда.

культурною компетентністю - орієнтуванням у базових елементах культури, ціннісних установках, фонових знаннях, звичаях, ритуалах, стереотипах, притаманних соціокультурному середовищу, в рамках якого ведеться комунікація; володінням навичками комунікативної діяльності, а також усталеними в певному соціокультурному середовищі стратегіями і тактиками комунікативної діяльності;

прагматичною компетентністю - умінням користуватись правилами, максимами, конвенціями спілкування, законами ролівої комунікації; когнітивними та інструментальними прийомами, спрямованими на самовдосконалення індивідуальної комунікативної діяльності; умінням проектувати ситуації комунікації та обирати ефективний інструментарій і стилістику спілкування залежно від ситуації та вирішувати конфліктні ситуації;

предметною компетентністю - розумінням онтології зовнішнього та внутрішнього світу та способів їх категоризації в рамках лінгвосоціокультурної ситуації спілкування;

стратегічною компетентністю - умінням обирати ефективну стратегію і тактику комунікативних дій, залежно від мети і ситуації комунікації; технологіями комунікативного лідерства - моделями вербальної і невербальної поведінки, спрямованими на переконання і спонукання до дій, використання знаків соціальної інтеграції, умінням артикулювати ідеї та цінності, деталізувати і

узагальнювати їх;

ілокутивною компетентністю - здатністю реалізовувати комунікативні наміри, використовуючи вербальні та невербальні комунікативні засоби;

представницькою комунікативною компетентністю - володінням

вербальними, невербальними, поведінковими та іншими технологіями. У структурі комунікативної особистості керівника слід виокремити когнітивний, ціннісно-мотиваційний, комунікативний, рефлексивний, прагматичний і технологічний параметри. Ще однією важливою ознакою комунікативної компетентності керівника є комунікативна емоційність. На відміну від некомунікативної, така емоційність має свідомий характер. Комунікативна емоційність - це здатність комунікативної особистості свідомо керувати вербальним і невербальним проявом емоцій та пропускати їх через соціальні, ситуативні та інші фільтри у процесі спілкування і залежно від них “упаковувати” ті самі емоції в різні вербальні та невербальні форми або ж не “пускати” їх у процес спілкування. До найважливіших передумов і факторів якісного розвитку комунікативної компетентності керівників можна віднести: комплекс знань в області психології особистості; уміння та навички спілкування; здатність адекватно і повно сприймати себе та інших людей, знання психологічних закономірностей, індивідуально-психологічних і соціально-психологічних особливостей підлеглих.

Таким чином, комунікативна компетентність керівника - це спосіб професійного бачення ним ситуації комунікації, володіння сукупністю знань і умінь, спрямованих на продуктивну інтеракцію (обмін) інформацією, судженнями, ідеями, цінностями; володіння ustalеними у певному соціокультурному середовищі стратегіями і тактиками комунікативної діяльності та технологіями комунікативного лідерства; представницькими комунікативними характеристиками.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Бацевич Ф.С. Словник термінів міжкультурної комунікації / Ф.С.Бацевич. - К.: Довіра. 2007. - 205 с.

Шаховский В.И. Лингвистическая теория эмоций: [монография]/ В.И.Шаховский. - М.: Гнозис, 2008. - 416 с.

Екзистенційні та комунікативні питання управління: матеріали Міжнародної науково-теоретичної конференції, м. Суми, 23-25 січня 2014 р. - Суми: Сумський державний університет, 2014. - Ч.2. - С. 114-117.