

Г.В.Дудкина
Институт управления бизнес-процессами и экономики
Сибирский федеральный университет
**ФОРМИРОВАНИЕ МОДЕЛИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ
МЕНЕДЖЕРА В УСЛОВИЯХ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

В статье представлен опыт формирования модели коммуникативной компетентности менеджера в условиях высшей школы. Данный опыт позволяет рационально и эффективно использовать ресурс личности в процессе наращивания профессиональной конкурентоспособности действующих менеджеров и студентов, обучающихся по направлению «Менеджмент».

Актуальное состояние высшего профессионального образования находит отражение в отчете Центра стратегических исследований Сибирского федерального университета по результатам проекта «Прогноз и сценарии развития высшей школы в России – института, интегрирующего науку, образование и инновации, в горизонте до 2030 года, как основа государственной политики в образовании, научно-технической и инновационной сфере»[1]

По данным отчета одним из приоритетных направления развития высшей школы выступает качественное преобразование процесса профессиональной подготовки будущих специалистов. Эксперты отмечают, что необходим переход от формального, имитационного характера формирования профессиональной компетентности к качественно новому, соответствующему требованиям современной практики управления процессу образования. Механизмом преобразования, как отмечают ученые и практики современного менеджмента, является культура организационного управления, которая проявляется в формировании коллективного интеллекта в условиях профессионального взаимодействия. При этом коллективный интеллект в совокупности с социальной ответственностью бизнеса определяется как ресурс развития системы социокультурных отношений. Культура организационного управления является предметом исследования социокультурного менеджмента. Учеными в области социокультурного менеджмента Е. В. Галаевой, И. В. Чарной (2007), В.В.Чижиковым (2011), О.И.Карпухиным (2012), Ю.Д.Красовским (2012) и др. профессиональная компетентность современного руководителя рассматривается как оптимальное и эффективное управление развитием системы отношений организации и социума. При этом особое значение отводится коммуникативной компетентности как профессиональному ресурсу современного менеджера.

На кафедре «Менеджмента производственных и социальных технологий» Института управления бизнес-процессами и экономики СФУ ведется исследование формирования и коммуникативной компетентности студентов магистратуры, обучающихся по направлению «Менеджмент». Коммуникативная компетентность в структуре профессиональной компетентности менеджера рассматривается нами с организационно-управленческой и психологической позиции. В контексте организационно-управленческой деятельности руководителя коммуникативная компетентность через эффективные техники коммуникации оказывает влияние на оптимальность работы организационной системы предприятия. Особый интерес представляют вопросы в области коммуникативного взаимодействия членов организации, изучение способов управления межличностными и межгрупповыми коммуникациями, исследование подходов к моделированию коммуникативной компетентности современного менеджера.

Психологический смысл коммуникативная компетентность приобретает тогда, когда руководитель формирует и развивает собственный коммуникативный ресурс, усиливая свою конкурентоспособность в современных условиях управления, а также формирует и развивает коммуникативную компетентность персонала. Определяя психологические особенности коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности менеджера, мы отмечаем, что компетентность в общении предполагает готовность к контакту и умение строить контакт

на разной психологической дистанции. На определение дистанции оказывает влияние позиция, которую занимают люди в процессе общения. Коммуникативная компетентность менеджера обусловлена личностно-ценностными ориентирами, практическим опытом общения и механизмом управления контактом в условиях социально-профессионального взаимодействия. Конкурентоспособность действующего менеджера и готовящегося стать менеджером в период профессиональной ориентации во многом зависит от уровня развития коммуникативной компетентности.

Рассматривая коммуникативную компетентность как ключевой инструмент в процессе управленческой деятельности, в ходе исследования мы решали задачи определения ее структуры и определения подходов к моделированию данной компетентности. В настоящее время в научных работах определяется ряд подходов к моделированию коммуникативной компетентности. По цели научные подходы к моделированию можно представить в классификационной таблице.

Таблица 1. Классификация подходов к моделированию коммуникативной компетентности.

Ученые, создавшие представленную модель	Научный подход	Цель моделирования
М.Аргайл (1969)	Структурный	Определить взаимосвязь дистанции общения и позиции доверия реципиентов
Л.Л.Федорова (1991)	Системно функциональный	Определить механизм речевой коммуникации, который реализуется на уровне коммуникативном (активность собеседников в диалоге) и социологическом (собеседники носители определенных социальных ролей)
Б.М.Мастеров (2007)	Бихевиористический	Определение специфических особенностей поведения субъектов общения в тех или иных коммуникативных ситуациях.
Д.П.Гавра (2009)	Структурно-деятельностный	Определение структуры и характеристик коммуникативной компетентности в абилитационном, ресурсно-когнитивном и операциональном блоке
Л.В.Лазарева (2010)	Гносеологический	Исследование развития коммуникативной компетентности будущего менеджера в условиях экономического вуза
Д.Гордон, Г.Доуз (2011)	Структурный	Описание процесса создания полезной «карты» (описание структуры опыта) умения, навыка, способности человека.

Анализ подходов к разработке и реализации модели коммуникативной компетентности показал, что научная практика моделирования развивается в области исследования структуры коммуникативной компетентности (М.Аргайл,1969; Д.П.Гавра,2009;) в области определения особенностей и закономерностей коммуникативного поведения (Л.Л.Федорова,1991; Б.М.Мастеров,2007), в области процесса формирования коммуникативной компетентности через описание структуры коммуникативного опыта (Д.Гордон, Г.Доуз ,2011).

Разрабатывая модель формирования профессиональной коммуникативной компетентности менеджера, мы основывались на *структурно - деятельностном* подходе. В рамках *структурного подхода* была определена структура коммуникативной компетентности, алгоритм формирования и развития данной компетентности у студентов магистратуры в условиях высшей школы, определены и включены в процесс формирования коммуникативной компетентности психолого-педагогические аспекты и обозначен

результат-образ формирования в виде коммуникативного минимума студента магистратуры. Определяя направление научного исследования, мы также удерживаем позицию *деятельностного подхода*. Коммуникативная компетентность выражается в коммуникативном поведении человека, т.е. совокупности коммуникативных действий, направленных на достижение цели контакта. Раскрывая социокультурный смысл профессиональной деятельности менеджера, мы понимаем, что коммуникативная деятельность, как составная и основная часть профессиональной деятельности формируется под воздействием факторов современных культурно-социальных явлений. Поэтому коммуникативное поведение строится на основе совокупности *общекультурной* и *профессиональной* коммуникативной компетентности. *Общекультурная коммуникативная компетентность* позволяет студентам магистратуры учитывать интересы и потребности всех участников коммуникативного взаимодействия в рамках норм и правил деловых отношений.

Профессиональная коммуникативная компетентность позволяет формулировать цель контакта, выстраивать тактику коммуникативного взаимодействия, определять собственную позицию и позицию участников ситуации общения, прогнозировать результат и анализировать полученные результаты. Коммуникативная компетентность студентов магистратуры развивается под формирующим воздействием интерактивных методов обучения. Схему модели коммуникативной компетентности можно представить следующим образом.

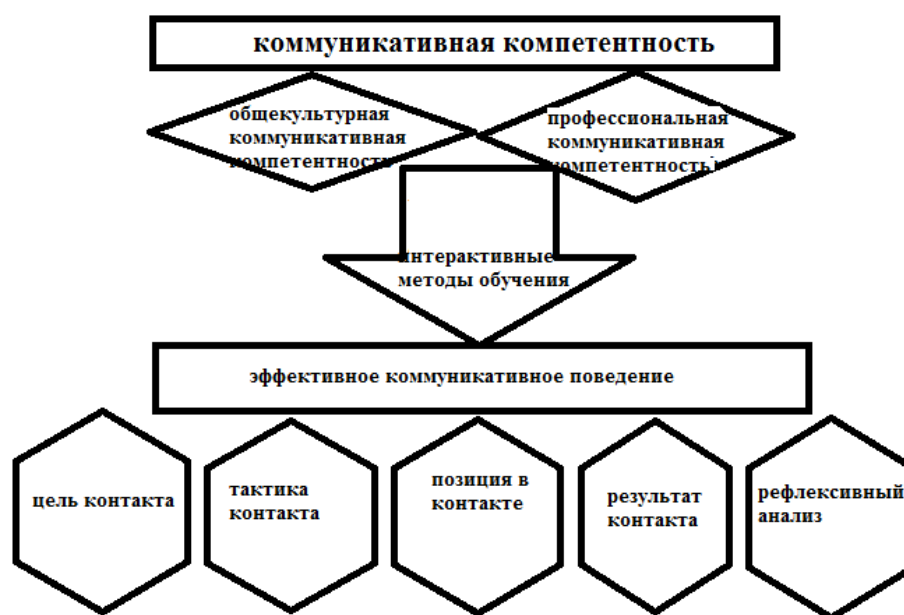


Рис.1 Схема модели коммуникативной компетентности.

В контексте моделирования необходимо определить способы формирования модели, т.е. наполнение ее содержанием, которое будет реализовано в профессиональной деятельности будущих менеджеров. Способы формирования желаемой модели поведения были описаны в области психологической науки, в частности в нейролингвистическом программировании. Роберт Б. Дилтс (1998 - 2007) описывает *поведенческий, стратегический и аналитический способы* формирования компетентностной модели. Формируя модель коммуникативной компетентности менеджера, мы использовали идею Роберта Б.Дилтса, но при этом, ориентировались на психолого-педагогические аспекты развития компетентности в условиях вуза. Исследуя психолого-педагогические аспекты развития коммуникативной компетентности

в условиях высшей школы, мы пришли к выводу о том, что данная компетентность реализуется на основе личностно-ценностных ориентиров, практического опыта общения и управления контактом в условиях социально-профессионального взаимодействия. Поэтому *анализ коммуникативного поведения* является основным способом в данном опыте моделирования. Также способом моделирования общекультурной и профессиональной коммуникативной компетентности является определение стратегии использования личностного ресурса студентов. Реализуя *аналитический, поведенческий и стратегический* способы формирования желаемого образа в моделировании коммуникативной компетентности, мы определили содержание коммуникативной компетентности студентов магистратуры. Анализируя содержание, структуру и методы воздействия на аудиторию в ходе публичных выступлений студентов магистратуры Сибирского Федерального Университета на практических занятиях, конференциях, используя данные рефлексивного анализа коммуникативного поведения студентов на тренингах, сопоставляя полученные данные с опытом исследования в области практической психологии, мы составили перечень характеристик эффективного коммуникативного поведения. *Стратегический способ* формирования модели желаемого поведения предполагает не только выявление особенностей профессиональной коммуникативной компетентности менеджера, но и определение последовательности и взаимосвязи элементов компетентности в процессе развития. В результате использования стратегического способа характеристики коммуникативной компетентности были распределены в три блока.

Первый блок включает психологические свойства личности. В ходе изучения психологических особенностей профессиональной деятельности был сделан вывод о том, что коммуникативная компетентность менеджера обусловлена личностно-ценностными ориентирами и практическим опытом личности. Определяя личностные свойства, влияющие на эффективность общения, мы использовали метод модерации. Метод модерации применялся как на практических занятиях в ходе изучения дисциплин «Деловые коммуникации в менеджменте», «Психотехнологии управления человеческими ресурсами», так и в ходе тренинга «Эффективные коммуникации в асимметричном взаимодействии». В результате групповой работы были выявлены свойства личности, которые существенно влияют как на цели и процесс общения, так и на его эффективность. Одни из них способствуют успешному общению (экстравертированность, эмпатийность, толерантность, мобильность), другие его затрудняют (интровертированность, властность, конфликтность, агрессивность, застенчивость). Ганс Айзенк (H. Eysenck, 1967) выдвинул предположение о том, что люди делятся на тех, кто обладает высокой активацией (интроверты), и тех, кто имеет низкую активацию (экстраверты). Первые склонны сохранять имеющийся уровень активации, поэтому избегают социальных контактов, чтобы не допустить его повышения. У вторых, наоборот, имеется стремление повышать свой уровень активации, поэтому им требуется стимуляция извне; они охотно идут на внешние контакты. Деление людей на типы экстравертов и интровертов осуществляется с учетом таких качеств, как коммуникабельность, разговорчивость, честолюбие, напористость, активность и ряд других. Анализ данных, полученных нами в ходе исследования коммуникативного поведения студентов магистратуры, обучающихся по направлению «Менеджмент» позволил конкретизировать перечень характеристик этого блока модели. В первый блок включены такие характеристики коммуникативной компетентности как эмпатийность, стрессоустойчивость, коммуникабельность, активность, инициативность. Моделируя желаемое коммуникативное поведение, недостаточно соотносить собственные возможности и способности с позитивным образом эффективной коммуникации. Важно владеть знаниями в области коммуникативного взаимодействия.

Основой содержания *второго блока* являются требования к коммуникативной компетентности студентов магистратуры федерального государственного образовательного стандарта 3-го поколения. Таким образом, второй блок модели включает теоретические знания, необходимые будущему менеджеру в построении эффективной коммуникативной деятельности. Знания физиологических основ и этапов передачи коммуникативного сообщения,

психофизиологических и психологических особенностей восприятия людьми друг друга, влияют на приобретение позитивного опыта общения. Особое значение в этом блоке отводится знаниям особенностей вербального и невербального поведения людей в процессе коммуникации. Учитывая закономерности межличностного взаимодействия, которые проявляются в общении, студенты магистратуры приобретают возможность более точно определять стратегию коммуникативного поведения всех участников коммуникации. Знания о способах управления информационными потоками способствуют продуктивной реализации профессиональной деятельности менеджера.

Уверенно применять знания на практике позволяет позитивный опыт, который заключен в техниках коммуникации. Позитивный опыт коммуникации требуется студенту магистратуры для успешного коммуникативного взаимодействия в профессиональной среде и обществе. В основной перечень техник коммуникации вошли установление и поддержание контакта, устранение коммуникативных барьеров, эффективное слушание, составление и постановка вопросов перед собеседником, установление обратной связи, активизация собеседника, убеждение, комплиментирование, аргументация и контраргументация, завершение контакта, противодействие манипуляции. Таким образом, *третий блок* содержит технологическую оснащенность коммуникативной компетентности будущих менеджеров. Технологию мы определяем как последовательность действий, которая приводит к гарантированному получению результата и может быть передана другому человеку за короткий промежуток времени. Технология развития коммуникативной компетентности основана на анализе работы в тренинге «Эффективные коммуникации в асимметричном взаимодействии». Перечень техник эффективного взаимодействия в ситуации общения был определен в ходе применения метода модерации.

Содержание профессиональной коммуникативной компетентности может быть представлено в следующей схеме.



Рис.2 Схема коммуникативной компетентности студентов магистратуры.

Заметим, что данная модель не является статичной. Динамичность модели заключается в процессе формирования эффективного и оптимального коммуникативного поведения, которым управляет личность в условиях обучения в вузе.

Литература:

1. Брюханов А.В. Коммуникативная компетентность менеджеров в условиях трансформации управленческих отношений в современной России. Автореферат дис.: - Екатеринбург, 2008
2. Гавра Д.И. «Материалы научно-практической конференции 2004 г. Коммуникативная компетентность личности: структурная трансакционная модель». - Томск: Дельтаплан, 2004. – С. 26-28.

3.Зникина Л. С. Профессионально-коммуникативная компетенция как фактор повышения качества образования менеджеров : Дис. ... д-ра пед. наук : Кемерово, 2005, 406 с.

4.Материалы проекта «Прогноз и сценарии развития высшей школы в России в горизонте до 2030 года»: статья «Высшее образование в России: вызовы XXI века» режим доступа: <http://elib.sfu-kras.ru/handle/2311/2157>

G.V. Dudkina,
Siberian Federal University, Russia, Krasnoyarsk

The article describes the experience of forming managers' communicative competence under the high school conditions. This experience is helpful in increasing professional competitiveness of professional managers and students of "Management" programmes.