

УДК 331.102.322 (323)

**ДЕФИЦИТЫ СПЕЦИАЛИСТА-УПРАВЛЕНЦА В СФЕРЕ КОММУНИКАЦИИ,
В УСЛОВИЯХ МОДЕРНИЗАЦИИ**

Астраханцев С.В.

Научный руководитель – канд.психол.наук, доцент Багдасарьян И.С. Сибирский федеральный университет, г.Красноярск

Современный этап развития российского общества, в том числе его управленческого компонента, претерпевает серьезные изменения. Намеченный руководством страны путь на модернизацию систем взаимодействия в нашем обществе обостряет как никогда проблемы связанные с переходом на новые социальные, политические и экономические «рельсы». И если на Западе существует сформировавшаяся за десятилетия традиция поэтапного эволюционирования концепций и методов реализации системы управления, то мы находимся в наиболее уязвимой ситуации связанной с радикальным переходом, в начале 90-х, от командно-административной системы управления к рыночной экономике.

Глобализация, на данный момент, свершившийся факт, с которым приходится считаться. Взаимопроникновения экономических, культурных, политических составляющих диктует необходимость подстраиваться к изменениям в мировом сообществе. В первую очередь к изменениям в сфере управления.

Поэтому руководством страны поставлена задача совершенствования системы переподготовки и повышения квалификации руководителей и специалистов сферы государственного и хозяйственного управления. Повышение культуры управленческого труда является одной из важнейших ее составляющих.

Управленческий труд — преимущественно интеллектуальный труд, включающий оценку и проектирование решений социального, экономического, организационного и технико-технологического содержания. Объектом управленческого труда являются люди. Этим и определяются основные функции управления: стратегическое планирование, планирование реализации стратегии, организация взаимодействия и полномочий сотрудников, мотивация, контроль и т.д. Исследования психологов и социологов показывают, что до 70% управленческих решений принимаются руководителями в устной форме, в процессе делового взаимодействия. Без преувеличения можно сказать, что характер деловых контактов оказывает решающее влияние на эффективность совместной деятельности, на успешность проведения бесед, деловых совещаний и переговоров, пресс-конференций и дискуссий, торгов и презентаций. При этом цивилизованный характер складывающихся рыночных отношений формируется на основе алгоритмов коммуникативного поведения его участников, того коммуникативного опыта, который приведет к эффективной реализации намеченных целей и программ. В этой связи представляется совершенно закономерным тот факт, что в перечне ключевых профессиональных компетенций, выявленных в ходе исследования рынка труда, в числе первых заявлена коммуникативная компетенция.

Коммуникативная компетентность является одной из базовых характеристик профессиональной компетентности и профессиональной подготовки специалистов профессий типа «человек – человек».

Высокий уровень развития данной компетентности позволяет эффективно взаимодействовать в команде профессионалов для достижения поставленных целей.

Современный подход к проблеме развития и совершенствования коммуникативной компетентности взрослых людей состоит в том, что обучение рассматривается как саморазвитие и самосовершенствование на основе собственных действий, а диагностика компетентности должна стать самодиагностикой, самоанализом.

Таким образом, коммуникативную компетентность целесообразно рассматривать как систему внутренних средств регуляции коммуникативных действий, выделяя в последней ориентирующую и исполнительную составляющие. Диагностика является в первую очередь процессом самоанализа, а развитие – процессом самосовершенствования средств организации коммуникативного взаимодействия

В самом широком смысле коммуникативная компетентность определяется как компетентность в межличностном восприятии, межличностном взаимодействии.

Человек является компетентным в данной сфере, если его индивидуальные способности и навыки отвечают требованиям межличностной ситуации. Если рассматривать различные направления профессиональной деятельности, будь то специалисты технических, гуманитарных или прикладных областей знания, то вне зависимости от специфики той информации, которой оперируют профессионалы, можно выделить универсальную модель передачи знания (информационного сигнала), так как в любой ситуации коммуникативного взаимодействия существуют как минимум два участника субъект-субъектных взаимоотношений, передающих один другому специфическую информацию. Если же рассматривать ту область профессиональной деятельности, к которой я имею непосредственное отношение, а именно менеджмент, то здесь ситуация коммуникативного взаимодействия обстоит несколько иначе.

Специалист должен вне зависимости от направленности своей работы и специфики решаемых им профессиональных задач уметь эффективно выстраивать коммуникацию с клиентом, так как значение уровня организации управленческой среды, в границах которой, решается та или иная текущая профессиональная задача, оказывается зачастую доминирующим фактором, оказывающим непосредственный эффект на результат. Этот ключевой принцип профессионального межличностного взаимодействия у специалистов можно кратко обозначить фразой: «Быть здесь!». Расшифровать ее можно, как формирование у клиента чувства постоянной доступности специалиста, непрерывного отслеживания обратной связи, которая является ключевой составляющей, для процесса принятия эффективного решения.

Таким образом, если структурировать и рассмотреть, универсальную модель построения эффективной коммуникации, в которой есть АГЕНТ (обладатель специфической информации) и КОНТРАГЕНТ (который выступает в роли получателя этой информации, замыкающего коммуникативный цикл и дающего обратную связь), на примере профессионального взаимодействия специалиста (обладателя умений и навыков эффективной коммуникации) и клиента, тем самым выявив базовые механизмы и признаки нарушения коммуникативного взаимодействия, независимые от уровня овладения коммуникативными навыками и умениями. Но для того чтобы начать анализ, в начале необходимо определить сущность понятия коммуникативная компетентность и ее отличие от компетенции.

Проанализировав данные литературных источников, можно рассматривать компетенцию как набор теоретических знаний и осознанных практических умений, ориентированных на решение практических задач; компетентность же, это степень владения ключевыми знаниями и уровень сформированности ключевых умений. Соответственно коммуникативная компетентность—это степень (уровень) владения знаниями и умениями, необходимыми для построения эффективного общения в контексте профессиональной деятельности. Коммуникативная компетентность, в целом, — понятие достаточно широкое. Оно соотносится с навыками не только речевого действия (грамотность построения фраз, простота и ясность изложения мыслей, образная выразительность и четкая аргументация, адекватный ситуации общения тон, динамика звучания голоса, темп, интонация, дикция), но и самонастройки на общение, а также с культурой жестов, пластики и психоэмоциональной регуляции своего состояния.

Профессионализм коммуникантов в каждой сфере связан со знанием ее предметной базы, используемого стиля речевой деятельности, терминологического тезауруса и т.д. Коммуникативная деятельность при этом - система последовательно развертывающихся действий (коммуникативных актов), каждое из которых направлено на решение частной задачи и может быть рассмотрено как некоторый "шаг" в направлении к реализации поставленной проблемы. Коммуникативные акты всегда обусловлены набором параметров, необходимых для их осуществления: сферой общения; ситуацией общения; видом, типом коммуникативного контакта; ролевыми установками; характеристиками участников общения; способами выражения (изложения) предметного содержания.

В целом, коммуникативную компетентность, разделяют по степени сложности, на следующие типы:

- Выражение: способность изъясняться, выражать свои знания, мнение и желания;
- Восприятие: способность слушать, наблюдать за другими членами группы, воспринимать события и динамику процесса в группе;

- Открытость: готовность воспринимать стимулы, способность выслушивать критику и спорить с другими;
- Сотрудничество: способность осознавать и воспринимать возможности собственных действий и ответственность, умение понимать и приспосабливаться к действиям других;
- Формирование: способность адаптироваться, налаживать контакты, находить свое место в группе, высказывать критику адекватно ситуации, последовательность в обучении, умение вести разговор, вести себя соответственно процессу динамики развития группы;
- Идентификация: способность поставить себя на место другого и разрешать конфликты в соответствии с ситуацией, поддерживать баланс «близость и дистанция», осознавать собственные возможности и границы».

Определившись с общей концепцией коммуникативной компетентности, я решил выяснить, какие именно проблемы возникают у специалистов в выстраивании коммуникации, при том в особой ситуации, когда они передают специфическую информацию не другому специалисту в данной области, который по логике вещей, должен находиться в том же понятийном поле и обладать «кодами» для расшифровки поступившего сообщения. А человеку, который как раз не обладает теми специфическими «кодами», необходимыми для расшифровки поступившей информации, тем самым создавая ситуацию междисциплинарного взаимодействия, в условиях изначальной затрудненности передачи и эффективной обработки, поступившей информации.

В ходе исследования, в рамках тренинга по эффективной коммуникации, обозначились дефициты, преимущественно располагавшиеся в двух областях коммуникативной компетентности:

- Способность адаптироваться к изменившейся ситуации
- Способность к идентификации (способность поставить себя на место другого, понять его чувства и потребности)

Основываясь на полученных данных, был сделан вывод: если принять во внимание, что даже у специалистов, которые априори, должны владеть навыками и умениями выстраивания эффективной коммуникации, показали ряд дефицитов, значит можно предположить, что именно эти сферы вызывают затруднения на базовом уровне при выстраивании коммуникации. К тому же коммуникативная компетентность, опосредованна не только профессиональными навыками, но и личностными качествами и свойствами характера. По этому, имеет смысл разделить выявленных дефицитов по сферам. Идентификация (профессиональная сфера): необходимо структурировать систему универсальных моделей-кластеров, которые будут содержать набор средств и методов, необходимых для самоотслеживания эффективности коммуникации, а именно коммуникативного цикла. Адаптация (личностная сфера): рассмотрение необходимых ресурсов для улучшения адаптации к изменению ситуации коммуникации.