

ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ КОМУНІКАТИВНИХ ЯКОСТЕЙ У МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ

FUTURE MANAGERS' FEATURES OF COMMUNICATION QUALITIES

У статті розглянуто питання ролі комунікативної компетенції майбутніх менеджерів. Актуальність теми обумовлена тим, що професійний розвиток та успішність майбутніх менеджерів залежать від соціальної емоційності, сформованості комунікативних навичок, оскільки процес спілкування є невід'ємною складовою частиною професійної діяльності менеджера.

Метою статті є дослідження особливостей комунікативних якостей у студентів-менеджерів. Проведений теоретичний аналіз показав, що комунікативні якості, вміння й навички посідають одне з провідних місць у професійній діяльності менеджера. Майбутні менеджери повинні мати не лише достатній обсяг знань, але й певний рівень сформованості комунікативних компетенцій, що дасть змогу адекватно орієнтуватися у різних ситуаціях спілкування, успішно впливати на оточуючих тощо. Окрім того, ефективність діяльності менеджера багато в чому визначається сформованістю здібності до співпереживання, відкритості, доброзичливості, вміння вселяти у підлеглого впевненість і рішучість. Отже, комунікативна компетентність та певні емоційні особливості відіграють важливу роль у професійному становленні майбутнього менеджера.

Емпіричне дослідження, проведене авторами, показало, що у майбутніх менеджерів переважають високі показники емпатії та високий рівень прояву комунікативних схильностей. Середні значення виявлено у більшості респондентів за шкалами соціальної пластичності, соціальної емоційності, експресивності, саморегуляції. Таким чином, результати проведеного дослідження дають змогу зробити висновок про те, що здебільшого майбутні менеджери мають добре сформовані комунікативні якості, що є необхідним для їх професійної діяльності.

Ключові слова: комунікативна компетентність, комунікативні якості, майбутні менеджери, професійна діяльність, студенти.

The article discusses the role of communicative competence of future managers. The relevance of the topic is due to the fact that the professional development and success of future managers depends on the communication skills formation, since the communication process is an integral component of the manager's professional activity. The purpose of the study is to identify the peculiarities of the students-managers' communicative qualities. The conducted theoretical analysis showed that communicative qualities, abilities and skills occupy one of the leading places in the manager's professional activity. Future managers must have not only a sufficient amount of knowledge, but also a certain level of communicative competencies formation, which will allow them to adequately navigate in different communication situations, successfully influence others, etc. The effectiveness of the manager is largely determined by the formation of such communication skills as empathy, openness, friendliness, the ability to instill confidence and determination in a subordinate. Thus, communicative competence and certain emotional features play an important role in the future manager's professional formation.

An empirical study conducted by the authors showed that future managers' high level of empathy and communicative tendencies predominate. The average values were found in most respondents according to the scales of social plasticity, social emotionality, expressiveness, and self-regulation. Thus, the results of the study make it possible to conclude that for the most part future managers have well-formed communicative qualities, which is certainly important in their professional activities.

Key words: communicative competence, communicative qualities, future managers, professional activity, students.

УДК 378:377.35
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.20.29>

Цибух Л.М.

к.психол.н.,
доцент кафедри теорії та методики
практичної психології
Південноукраїнський національний
педагогічний університет
імені К.Д. Ушинського

Бадюл Л.М.

викладач кафедри іноземних мов
Одеський національний економічний
університет

Постановка проблеми. Одним з основних завдань вищої школи є підготовка та формування кваліфікованих спеціалістів, які будуть здатні в подальшому зробити вагомий внесок у розвиток нашого суспільства. Професійна придатність менеджера не зводиться тільки до рівня його фахової освіти, і було б грубо помилкою ставити у пряму залежність знання й рівень кваліфікації спеціаліста. Очевидно, що менеджерові необхідні такі індивідуальні та особистісні якості, які забезпечують успішність саме практичної діяльності.

Успішність діяльності майбутніх менеджерів багато в чому визначається сформованістю комунікативних навичок, адже без останніх неможливе створення доброзичливих ділових відносин у колективі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема комунікативних навичок, комунікативної компетенції широко представлена у сучасній психологічній літературі. Проте проблема комунікативної компетентності менеджерів висвітлена дещо гірше. Цю проблему досліджували такі вітчизняні вчені, як В.Я. Гавран, М.І. Гавран (2017 рік), О.П. Діба (2018 рік), О.Ю. Загородна (2010 рік), В.П. Черевко (2001 рік), В.Я. Чорний (2009 рік).

Так, В.П. Черевко комунікативну компетентність менеджера визначає як особистісно-професійну комунікативну компетентність. До критеріїв комунікативної компетентності менеджерів автор відносить професійно-комунікативне самовизначення, професійно важливі комунікативні якості, техніку спілку-

вання, володіння професійним словником, стиль спілкування [6].

У дослідженнях Т.Ю. Загородної визначено, що до структури комунікативно-професійної компетентності входять чотири основні компоненти, такі як мотиваційно-цільовий, функціонально-діяльнісний, орієнтаційно-когнітивний, оцінно-коригуючий. Проведені автором дослідження показали, що на ефективність формування комунікативної компетентності у майбутніх спеціалістів економічного напрямку позитивно впливають моделювання під час навчання комунікативних ситуацій, відповідна професійна спрямованість, професійно-комунікативна спрямованість інформаційно-комунікативних технологій [3].

Особливості формування комунікативної компетентності у менеджерів під час навчання у магістратурі вивчали В.Я. Гавран, М.І. Гавран. На основі проведеного дослідження автори виявили, що на ефективність формування цієї компетентності позитивно впливає впровадження інтерактивних методів навчання у ЗВО та формування у майбутніх менеджерів умінь регулювати емоційну напругу [1].

В.Я. Чорній досліджував особливості сформованості іншомовних мовленнєвих умінь у майбутніх фахівців фінансово-економічного напрямку. Автор виявив наявність зв'язку між загальними комунікативними умінями та іншомовними професійно-спрямованими комунікативними умінями [7].

Роль комунікативної компетентності у діяльності менеджера культури досліджувала О.П. Діба. На основі проведеного дослідження автор зазначила, що комунікативна компетентність є складовою частиною професійної компетентності менеджера культури разом з його культурою. Комунікативна культура, на думку автора, включає емоційну культуру, культуру мислення, культуру мовлення та культуру невербальної поведінки [2].

Таким чином, проведений нами аналіз досліджень з проблеми комунікативної компетентності показав, що в психологічній науці ще недостатньо вивчені особливості формування та розвитку комунікативних якостей менеджерів, необхідних їм у професійній діяльності.

Постановка завдання. У роботі ми проведемо дослідження особливостей комунікативних якостей майбутніх менеджерів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Професія менеджера належить до групи соціальних професій. В ході своєї професійної діяльності менеджер взаємодіє з працівниками колективу, запобігає небажаним явищам у поведінці людей та розвитку колективу.

Серед найважливіших професійних якостей менеджера М.М. Обозов та Г.В. Щокін називають такі:

- товариськість, контактність;
- динамічність і гнучкість поведінки;
- емоційна стриманість і терпимість;
- високий рівень загальної культури поведінки менеджера, делікатність;
- вміння дотримуватися своєї лінії поведінки;
- вміння спільно аналізувати труднощі;
- гарне володіння основами конфліктології [4].

В.А. Семіченко в акмеограмі менеджера серед його професійно важливих якостей також називає такі, що пов'язані з комунікативною компетентністю: комунікабельність, прояв емпатії у взаємовідносинах з людьми, здібність ефективно впливати на людей, віра в успіх, уважність і психологічна близькість до людини [5].

Отже, такі якості, як доброзичливість, емоційна стриманість, комунікабельність, здібність співпереживати іншій людині, проявляти емпатію у взаємовідносинах, здібність ефективно впливати на людей, повинні бути притаманними майбутнім менеджерам.

Задля визначення сформованості комунікативних якостей студентів-менеджерів нами було використано такий блок методик: «Опитувальник структури темпераменту» В.М. Русалова («ОСТ»), методика діагностики соціально-психологічних особливостей О.Я. Чебикіна, методика виявлення і оцінки комунікативних і організаторських схильностей («КОС»).

В експерименті взяли участь студенти-менеджери 4 року навчання. Всього в дослідженні взяв участь 31 студент.

Результати проведення методики «Опитувальник структури темпераменту» В.М. Русалова ми розмістили у табл. 1.

Як видно з табл. 1, 64,5% респондентів (20 досліджуваних) мають високі показники за шкалою соціальної ергічності. Це виявляється

Таблиця 1

Відсоткове співвідношення показників комунікативності за методикою В.М. Русалова у студентів-менеджерів

Шкала	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
	кількість	%	кількість	%	кількість	%
Соціальна ергічність	4	12,9	7	22,6	20	64,5
Соціальна пластичність	4	12,9	21	67,7	6	19,4
Соціальний темп	4	12,9	5	16,1	22	71,0
Соціальна емоційність	10	32,3	14	45,1	7	22,6

у комунікативній ергічності, товариськості, потребі у соціальних контактах, прагненні до засвоєння соціальних форм діяльності та засвоєння світу через комунікацію, прагненні до лідерства та обіймання високої посади.

22,6% досліджуваних (7 респондентів) мають середні показники за цією шкалою, що вказує на їх помірно виражену потребу у соціальних контактах, незначне прагнення до лідерства та залучення до соціальної діяльності.

12,9% досліджуваних (4 студенти) мають низькі показники за шкалою. Вони замкнуті, соціально пасивні, не прагнуть до соціальних контактів, ухиляються від соціально активних форм поведінки.

6 досліджуваних (19,4%) проявляють високий рівень соціальної пластичності. Вони характеризуються широким набором комунікативних програм, автоматичним включенням у соціальні зв'язки, легкістю переключення в процесі спілкування з однієї людини на іншу, наявністю великої кількості комунікативних заготовок, комунікативною імпульсивністю.

67,7% респондентів (21 студент) мають середні значення за шкалою. Вони зазнають деяких труднощів переключення в процесі спілкування з однієї людини на іншу, не мають схильності до різноманітності комунікативних програм.

12,9% опитуваних (4 респонденти) мають низький рівень прояву соціальної пластичності. Вони проявляють труднощі у підборі форм соціальної взаємодії, низький рівень готовності до вступу у соціальні контакти, прагнення до підтримки монотонних контактів.

71% досліджуваних (22 студента) мають високі показники за шкалою соціального темпу. Вони виявляють мовно-рухову швидкість, швидкість мовлення, високі швидкості й можливості мовно-рухового апарату.

У 5 респондентів (16,1%) спостерігаються середні показники за цією шкалою. Такі студенти мають середній рівень прояву швидкісних характеристик мовно-рухових актів у процесі спілкування.

12,9% досліджуваних (4 студента) мають низькі значення за цією шкалою. Це свідчить про слабо розвинуту мовно-рухову систему, повільну мову та вербалізацію.

7 майбутніх менеджерів, що складає 22,6%, отримали високі значення за шкалою соціальної емоційності. Вони характеризуються високою емоційною чутливістю в комунікативній сфері, високою чутливістю до невдач у спілкуванні.

У 45,1% респондентів (14 студентів-менеджерів) виявлено середні показники за цією шкалою. Такі менеджери проявляють середній рівень емоційної чутливості в комунікативній сфері, деяку чутливість до оцінок оточуючих людей.

Одна третина опитуваних (10 майбутніх менеджерів) має низькі показники соціальної емоційності. Це говорить про їх низьку емоційність у комунікативній сфері, нечутливість до оцінок товаришів, відсутність чутливості до невдач у спілкуванні, впевненість у собі та в ситуаціях спілкування.

Результати методики діагностики соціально-психологічних особливостей емоційної сфери особистості О.Я. Чебикіна, проведеної на студентах-менеджерах 4 курсу, ми наводимо у табл. 2.

Як свідчать дані табл. 2, у 45,2% респондентів (14 студентів-менеджерів) виявлено високі показники за шкалою експресивності, що вказує на яскраве вираження емоцій на обличчі, їх емоційну заразливість, яка виявляється в тому, що будь-який настрій швидко передається оточуючим, трансформується у їх поведінці.

Одержані дані свідчать про те, що у майбутніх менеджерів переважає середній рівень експресивності (16 респондентів, що складає 51,6%).

Незначними є низькі показники за цією шкалою. Вони виявлені лише у 1 студента (3,2%).

Серед студентів-менеджерів однаково переважають середні показники інтроекспресивності та високі значення екстраекспресивності, а саме по 54,8% опитуваних (17 студентів).

Таблиця 2

Особливості експресивності, саморегуляції та емпатії у студентів-менеджерів

Шкала	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
	кількість	%	кількість	%	кількість	%
Експресивність	1	3,2	16	51,6	14	45,2
Інтроекспресивність	5	16,1	17	54,8	9	29,1
Екстраекспресивність	2	6,5	12	38,7	17	54,8
Саморегуляція	2	6,5	17	54,8	12	38,7
Інтросаморегуляція	7	22,6	21	67,7	3	9,7
Екстрасаморегуляція	3	9,7	7	22,6	21	67,7
Емпатія	0	0	11	35,5	20	64,5
Інтроемпатія	1	3,2	13	42,0	17	54,8
Екстраемпатія	4	12,9	11	35,5	16	51,6

Високі значення за шкалою саморегуляції виявлено у 12 студентів-менеджерів (38,7% досліджуваних). Такі студенти під час спілкування здатні добре регулювати свої емоції, впливаючи на організацію та поведінку оточуючих їх людей.

Половина респондентів (54,8% опитуваних, або 17 студентів-менеджерів) має середній рівень саморегуляції. Такі студенти не завжди вміють достатньо добре керувати своїми емоціями.

Незначним є низький рівень саморегуляції, який виявлено у 2 студентів-менеджерів (6,5% опитуваних). Такі респонденти зазнають певних труднощів під час регулювання власних емоцій.

Серед студентів-менеджерів однаково (по 67,7%, тобто 21 студент) переважають середні показники інтросаморегуляції та високі значення екстрасаморегуляції.

За шкалою емпатії переважають високі показники у 20 студентів (64,5% респондентів). Високі значення за цією шкалою відображають глибоке розуміння людиною різних життєвих обставин інших людей, здібність викликати у них довіру, впливаючи на їх поведінку та дії.

Одна третина опитуваних (11 студентів, або 35,5%) має середній рівень розвитку емпатії. Такі респонденти не завжди досить глибоко можуть зрозуміти різні життєві обставини інших людей, не завжди здатні вселити в них довіру, отже, здійснювати вплив на їх поведінку.

Низькі показники за шкалою емпатії відсутні.

Серед досліджуваних переважають високі показники як інтроемпатії (54,8% респондентів), так і екстраемпатії (51,6% опитуваних).

Одержані дані методики «КОС», проведеної на студентах-менеджерах, розміщені нами у табл. 3.

Таблиця 3

Відсоткові співвідношення комунікативних схильностей у студентів-менеджерів

Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
кількість	%	кількість	%	кількість	%
2	6,5	8	25,8	21	67,7

Як ми бачимо з табл. 3, серед опитуваних переважає високий рівень розвитку комунікативних схильностей (67,7% респондентів, або 21 студент-менеджер). Такі студенти потребують комунікативної діяльності, активно прагнуть до неї, проявляють ініціативу у спілкуванні, легко можуть похвалити компанію, шукають такі справи, які б задовольнили їх потреби в комунікативній діяльності.

Для 8 досліджуваних (25,8%) характерний середній рівень прояву комунікативних схильностей. Вони прагнуть до контактів з людьми, не обмежують коло своїх знайомств, проявляють ініціативу у спілкуванні, проте потенціал їхніх нахилів не відрізняється високою стійкістю.

6,5% досліджуваних (2 респонденти) належать до групи з низьким рівнем розвитку комунікативних схильностей. Вони не прагнуть до спілкування, мають труднощі під час установлення контактів з людьми і під час виступу перед аудиторією, обмежують свої знайомства, вважають за краще проводити час наодинці із собою.

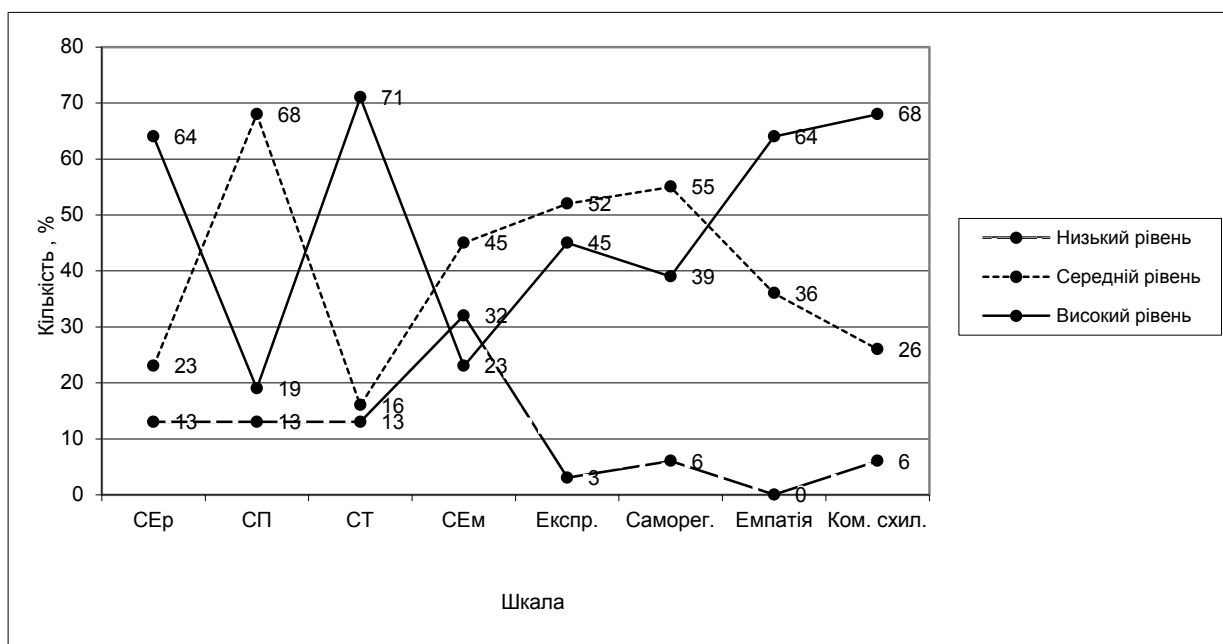


Рис. 1. Особливості комунікативної сфери студентів-менеджерів

Зазначені результати студентів-менеджерів за всіма трьома методиками ми представили у вигляді графіка для більшої наочності (рис. 1).

Таким чином, як видно з графіку, серед студентів-менеджерів переважають високі показники за шкалами соціальної ергічності, соціального темпу, емпатії; середні значення за шкалами соціальної пластичності, соціальної емоційності, експресивності, саморегуляції. У більшості студентів виявлено високий рівень прояву комунікативних схильностей, що, безумовно, є важливим у професійній діяльності менеджера. Однак можна вказати на необхідність подальшої планомірної роботи з деякими майбутніми менеджерами з формування й розвитку їхньої комунікативної сфери.

Висновки з проведеного дослідження.

Результати дослідження дають змогу дійти висновку, що здебільшого майбутні менеджери мають добре сформовані комунікативні якості. Це цілком логічно, оскільки комунікативні якості, вміння й навички посідають одне з провідних місць у їх професійній діяльності.

Перспективним напрямком наших подальших досліджень є визначення наявності взаємозв'язку між рівнем сформованості комунікативної компетентності та успішністю

оволодіння іноземною мовою студентами-економістами.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Гавран В.Я., Гавран М.І. Особливості формування комунікативної компетентності магістрів менеджменту. *Молодий вчений*. 2017. № 2 (42). С. 466–470.
2. Діба О.П. Комунікативна компетентність як складова професійності менеджера культури. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2018. № 3. С. 103–111.
3. Загородна О.Ю. Формування комунікативної професійної компетентності студентів економічних спеціальностей засобами інноваційних технологій : автореф. дис. ... канд. пед. наук : спец. 13.00.04. Вінниця, 2010. 22 с.
4. Обозов Н.Н., Щекин Г.В. Психология работы с людьми. Киев : МАУП, 1999. 146 с.
5. Семиченко В.А. Психология деятельности. Киев : Издатель Эшке А.Н., 2002. 248 с.
6. Черевко В.П. Формування комунікативної компетентності майбутнього менеджера у процесі професійної підготовки : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.07. Київ, 2001. 27 с.
7. Чорній В.Я. Сутність комунікативної компетентності як професійно важливої якості особистості майбутнього фахівця фінансово-економічної сфери. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2009. № 2. С. 189–199.