

РОЛЬ СОЦІАЛЬНО-КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ВЗАЄМОДІЇ

Проблема управлінської взаємодії відноситься до числа фундаментальних міждисциплінарних проблем сучасної науки. Хоча підходи до її вивчення запропоновані й у соціальній психології й психології управління, соціології, однак багато питань залишаються відкритими. До числа таких питань належить соціально-комунікативна компетентність в управлінській взаємодії.

Дана проблематика представлена в психологічних дослідженнях різних авторів. Зокрема, питання компетентності досліджували А.К. Маркова, Н.В. Кузьміна, Дж. Равен та ін. Також розглядалися питання щодо міжособистісних відносин у колективі (А.О. Реан, Я.Л. Коломінський, Є.І. Рогов, Л.Є. Орбан-Лембрик та ін.). Проблема управлінської взаємодії розглядалася в працях А.Л. Журавльова, В.А. Третяченко та ін.

Разом з тим питання відносно соціально-комунікативної компетентності в управлінській взаємодії представлені в спеціальній літературі фрагментарно. Це зумовило мету нашого дослідження, яка полягає у вивченні ролі соціально-комунікативної компетентності в управлінській взаємодії. Завданнями дослідження є: 1) дослідити теоретико-методологічні основи соціально-комунікативної компетентності та міжособистісної взаємодії; 2) експериментально дослідити зв'язки між показниками соціально-комунікативної компетентності та стилями управлінської взаємодії.

Методами дослідження виступили: аналіз спеціальної літератури, спостереження, тестування. Зокрема, використовувалися психодіагностичні методики: тест-опитувальник соціально-комунікативної компетентності (Д.Я. Райгородський); методика соціального інтелекту Дж. Гілфорда та О. Саллівена; тест "Стиль взаємодії" (І.Д. Ладанов). Під час аналізу результатів дослідження застосовувався статистичний метод лінійної кореляції Пірсона. Дослідження проводилось на базі корпорації «Аліс-Віналь» (м. Одеса) та морського круїнга «Vita maritime Ltd». В експерименті приймали участь 70 менеджерів.

Поняття "взаємодія" надзвичайно багатозначне. З погляду філософії ця категорія являє собою одну із загальних форм взаємозв'язку між явищами. Її суть полягає у зворотному впливі одного предмета чи явища на інше. В соціології вживається дефініція "соціальна взаємодія" для визначення такої форми спілкування осіб, соціальних спільнот, угруповань, за якою систематично здійснюється їхній вплив один на одного, реалізується соціальна дія кожного з партнерів, досягається пристосування дій одного до дій іншого, спільність у розумінні ситуації, сенсу дій і певний ступінь солідарності або згоди між ними [9]. У соціально-психологічному контексті під взаємодією розуміють не лише взаємозалежний обмін діями, а передусім організацію людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності. (Л.Є. Орбан-Лембрик, 2003).

Цікавий підхід до проблеми взаємодії запропонував польський соціолог Я. Щепанський. Його структура взаємодії пов'язана з описом ступенів її розвитку. Тобто взаємодія аналізується не у плані виокремлення її елементарних актів, а поділяється на стадії, які вона проходить і в яких відбувається.

Розгляд взаємодії з позицій символічного інтеракціонізму пов'язаний з ім'ям Г. Міда. Згідно з цією концепцією взаємодія розглядається як вихідний пункт будь-якого соціально-психологічного аналізу.

Р. Бейлз розробив схему, яка дає змогу за єдиним планом реєструвати різні види взаємодій у групі. Усі варіанти взаємодій, які спостерігав дослідник, були поділені на дванадцять видів, котрі, своєю чергою, зведені в чотири категорії. Група під час виконання певного спільного завдання здійснює послідовний перехід від однієї фази до іншої: орієнтування членів групи щодо виконання спільного завдання, оцінка ходу виконання завдання, контроль і ухвалення рішення. При цьому позитивні й негативні емоції супроводжують цей процес та відповідні дії членів групи (R.F. Bales, 1960).

У дослідженнях російського психолога М. Кагана виокремлюються чотири функціонально-цільові ситуації спілкування і, відповідно, чотири види спілкування, де кожний вид реалізується своїми засобами, а правильне прочитання ситуації спілкування дає змогу обрати адекватні форми поведінки.

Структурний опис взаємодії представлений також у трансакційному аналізі Е. Берна. Учений розглядає взаємодію у спілкуванні через динаміку міжособистісних позицій партнерів, які позначаються як Батько, Дорослий, Дитина.

Широко відома теорія соціальної дії, згідно з якою в різних варіантах – пропонувався опис індивідуального акту дії. За теорією Т. Парсонса в основі соціальної діяльності лежать міжособистісні взаємодії, на яких будується людська діяльність. У працях американських соціальних психологів Дж. Тібо і Г. Келлі представлені моделі так званої діадичної взаємодії (взаємодія в діаді).

Відомий фахівець з соціальної психології Г. Андреева розглядає взаємодію як форму організації конкретної діяльності людей. Тобто вважається, що саме за умови введення взаємодії в певну спільну діяльність розкривається її смисл. Для пізнання механізму взаємодії важливо з'ясувати, як наміри, установки, мотиви одного індивіда "накладаються" на уявлення про партнера та як те й інше проявляється в ухваленні спільного рішення.

У психології загальноприйнята точка зору відповідно до якої поняття "компетентність" включає знання, уміння, навички, а також способи виконання діяльності (О.П. Журавльов, Н.Ф. Талізін, Р.К. Шакура, О.І. Щербаков та ін.).

Водночас існують такі поняття як компетентність, професійна компетентність, управлінська компетентність. Серед дослідників немає єдиної думки щодо природи й змісту компетентності людини в тій чи іншій сфері професійної діяльності. Аналіз і узагальнення досліджень проблеми компетентності дозволили позначити позиції різних авторів. Так, А.К. Маркова (1996) розглядає компетентність як індивідуальну характеристику ступеня відповідності до вимог професії, як психічний стан, що дозволяє діяти самостійно й відповідально, як володіння людиною здатністю й умінням виконувати певні трудові функції (зробити посилання).

А.О. Реан та Я.Л. Коломінський (2000) розглядають рівень компетентності як систему знань на протилежності поняттю професійного рівня, що розуміється як ступінь сформованості вмінь і навичок.

На думку Е.М.Огарьова, компетентність - це категорія оцінна, вона характеризує людину як суб'єкта спеціалізованої діяльності в системі суспільної праці; вона припускає:

- 1) розуміння суті виконуваних завдань і проблем;
- 2) знання досвіду, наявного в даній області, активне оволодіння його кращими досягненнями;
- 3) уміння вибирати засоби й способи дії, адекватні конкретним обставинам місця й часу;
- 4) почуття відповідальності за досягнуті результати;
- 5) здатність учитися на помилках і вносити корективи в процес досягнення цілей.

Інші дослідники в поняття компетентності включають, крім загальної сукупності знань, ще й знання можливих наслідків конкретного способу впливу, тобто досвід практичного використання тих, чи інших методів керівництва.

Важливим аспектом професійної компетентності менеджера є здатність до спілкування, що у свою чергу, виражається в його комунікативній компетентності. За своїм змістом комунікативна компетентність представлена вміннями, здатностями встановлювати контакт із іншими людьми й підтримувати його (Ю.М. Жуков, Л.А. Петровський, П.В. Растянников і ін.). Зокрема до таких умінь Г.М. Андрєєва відносить уміння міжособистісної комунікації, міжособистісної взаємодії й міжособистісного сприйняття.

Таким чином, дослідники визначили комунікативну компетентність як систему внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови комунікативного впливу в певному колі ситуації міжособистісних контактів.

М. Арґайл основну увагу приділяє поняттю "загальна соціальна компетентність", Автор називає наступні компоненти соціальної компетентності: соціальна сенситивність; основні навички взаємодії; навички схвалення й винагороди істотні для всіх соціальні ситуації; рівновагу, спокій як антитеза соціальної тривожності (МАрґайл, 1974).

Соціальна компетентність як адаптаційне явище розглядається в роботі О. В. Коблянської. Основою такого явища виступає соціально-психологічна підготовленість і комунікативна компетентність. На думку автора, соціальна компетентність це "уміння вибрати соціальні орієнтири й уміння організувати свою діяльність відповідно до цих орієнтирів" [3].

В. М. Куниця розглядає соціальну компетентність як систему знань про соціальну дійсність і себе, систему складних соціальних умінь і навичок взаємодії, сценаріїв поведінки в типових соціальних ситуаціях, що дозволяють швидко й адекватно адаптуватися, приймати рішення зі знанням справи, з огляду на сформовану кон'юнктуру; діяти за принципом "тут і зараз".

Структура соціальної компетентності включає комунікативну і вербальну компетентність, соціально-психологічну компетентність і міжособистісну орієнтацію, его-компетентність і власне соціальну компетентність [7].

Під комунікативною компетентністю розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування (Ю.М Жуков., Л.О.Петровська, П.В. Растянников, 1990). Вона передбачає уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми. Цей досвід набувається не тільки в процесі безпосередньої взаємодії, а також опосередкованої, у тому числі з літератури, театру, кіно з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії та засоби їх вирішення. У процесі опанування комунікативної сфери людина запозичає з культурного середовища засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм. Виокремлюють такі складові комунікативної компетентності: орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, яка заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда; спроможність ефективно взаємодіяти з довколишніми 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 вміння будувати контакт з людьми; внутрішні засоби регуляції комунікативних дій; знання, уміння і навички конструктивного спілкування; внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії [1; 4; 5; 10].

Отже, комунікативна компетентність постає як структурний феномен, що має певно визначені складові: цінності, мотиви, установки, соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння, навички.

Згідно з другим завданням нашого дослідження було проведено адекватними методами експериментальне вивчення характеру зв'язку між показниками соціально-комунікативної компетентності і стилями управлінської взаємодії менеджерів. Результати дослідження наведені в таблиці 1.

Таблиця 1

Кореляційні зв'язки стилів взаємодії і показників соціально-комунікативної компетентності менеджерів

Показники соціально-комунікативної компетентності	Стилі взаємодії			
	Директивний П1	Колегіальний П2	Ліберальний П3	Діловий П4
П5	0,699**	-0,566**	-0,187	-0,659**
П6	0,597**	-0,656**	-0,013	-0,721**
П7	0,400**	-0,626**	0,233*	-0,718**
П8	0,577**	-0,114	-0,394**	-0,308**
П9	0,402**	-0,623**	0,207	-0,690**
П10	0,705**	-0,427**	-0,304**	-0,521**

Список умовних позначень: П5 – соціально-комунікативна незграбність; П6- нетерпимість до невизначеності; П7 – надмірне прагнення до конформності; П8 – підвищеного прагнення до статусного росту; П9 – орієнтація до уникнення невдач; П10 – фрустраційна нетолерантність.

Примітка: n = 70; позначка ** свідчить про коефіцієнт кореляції на рівні $p < 0,01$; позначка * – коефіцієнт кореляції на рівні $p < 0,05$.

Результати кореляційного аналізу показали, що директивний стиль взаємодії (див. табл.1) має прямі зв'язки з такими показниками соціально-комунікативної компетентності як соціально-комунікативна незграбність ($r = 0,699$; при $p < 0,01$), нетерпимість до невизначеності ($r = 0,597$; при $p < 0,01$), надмірне прагнення до конформності ($r = 0,400$; при $p < 0,01$), підвищене прагнення до статусного росту ($r = 0,577$; при $p < 0,01$), орієнтація до уникнення невдач ($r = 0,402$; при $p < 0,01$), фрустраційна нетолерантність ($r = 0,705$; при $p < 0,01$).

Тобто, виявлення директивного стилю пов'язане з високим рівнем розвитку розглянутих показників соціально-комунікативної компетентності. Як бачимо з таблиці 1, найбільш тісний зв'язок директивного стилю взаємодії фіксується з фрустраційною нетолерантністю ($r = 0,705$). Далі в цьому аспекті ідуть такі показники як соціальна комунікативна незграбність ($r = 0,699$), нетерпимість до невизначеності ($r = 0,597$), орієнтація до уникнення невдач ($r = 0,402$), надмірне прагнення до конформності ($r = 0,400$).

Таким чином, результати дослідження кореляційних зв'язків показників директивності та соціально-комунікативної компетентності засвідчили, що випробувані з директивним стилем взаємодії характеризуються емоційним дискомфортом, фрустрованістю в комунікативній сфері, при цьому проявляється недостатня здібність до прийняття соціально-комунікативних ситуацій.

Результати кореляційного аналізу показали, що колегіальний стиль взаємодії (див. табл. 1) має зворотні зв'язки з такими показниками соціально-комунікативної компетентності як соціально-комунікативна незграбність ($r = -0,566$; при $p < 0,01$), нетерпимість до невизначеності ($r = -0,656$; при $p < 0,01$), надмірне прагнення до конформності ($r = -0,626$; при $p < 0,01$), орієнтація до уникнення невдач ($r = -0,623$; при $p < 0,01$), фрустраційна нетолерантність ($r = -0,42$; при $p < 0,01$).

Дослідження не виявило статистично значимого зв'язку між показниками колегіального стилю взаємодії та підвищеного прагнення до статусного росту ($r = -0,111$).

Тобто, виявлення колегіального стилю пов'язано з високим рівнем розвитку розглянутих вище показників соціально-комунікативної компетентності. Як ми бачимо з таблиці 1, найбільш тісний зворотній зв'язок колегіального стилю взаємодії фіксується з нетерпимістю до невизначеності ($r = -0,656$). Далі в цьому аспекті ідуть такі показники як надмірне прагнення до конформності ($r = -0,626$), орієнтація на уникнення невдач ($r = 0,623$), соціально-комунікативна незграбність ($r = -0,566$).

Таким чином, результати дослідження кореляційних зв'язків показників колегіальності та соціально-комунікативної компетентності засвідчили, що випробувані з колегіальним стилем взаємодії характеризуються орієнтацією на успіх, фрустраційною толерантністю, самостійністю, здатністю діяти у невизначених ситуаціях, а також соціально-комунікативною компетентністю.

Наступний стиль взаємодії, який ми розглядали в нашому дослідженні був ліберальний. Аналіз зв'язків даного стилю з соціально-комунікативними особливостями особистості показав наступне (див. також табл. 1). Виявлені слабкий прямий зв'язок між ліберальним стилем взаємодії і надмірними прагненням до конформності ($r = 0,23$). Зворотні зв'язки були виявлені з такими показниками соціально-комунікативної компетентності як підвищення прагнення до статусного росту ($r = -0,394$; при $p < 0,01$), фрустраційна нетолерантність ($r = -0,304$; при $p < 0,01$).

Результати кореляційного аналізу не виявили зв'язків між ліберальними стилем взаємодії і такими показниками соціально-комунікативної компетентності менеджерів як нетерпимість до невизначеності ($r = -0,01$), соціальна комунікативна незграбність ($r = -0,187$) та орієнтація до уникнення невдач ($r = 0,207$).

Отже, можна констатувати, що для осіб з ліберальним стилем управлінської взаємодії притаманні такі риси: конформність, скромність, емоційна стійкість.

Зворотній зв'язок ділового стилю управлінської взаємодії менеджерів виявлено (див. табл. 1) з такими показниками соціально-комунікативної компетентності як надмірне прагнення до конформності ($r = -0,718$; при $p < 0,01$); нетерпіння до невизначеності ($r = -0,721$; при $p < 0,01$); орієнтація до уникнення невдач ($r = -0,69$; при $p < 0,01$), соціально-комунікативна незграбність ($r = -0,65$; при $p < 0,01$); фрустраційна нетолерантність ($r = -0,521$; при $p < 0,01$).

За результатами дослідження менеджери з діловим стилем взаємодії характеризуються, як самостійні, винахідливі, орієнтовані на успіх, емоційно-стійкі, мають схильність до спілкування.

В дослідженні також були виявлені зв'язки між стилем управлінської взаємодії менеджерів і показниками соціального інтелекту, які були виявлені за допомогою методики соціального інтелекту Дж. Гілфорда та О.Саллівена (див. табл. 2).

Таблиця 2

Кореляційні зв'язки стилів взаємодії і показників соціального інтелекту менеджерів

Показники соціально-комунікативної компетентності	Стилі взаємодії			
	Директивний П1	Колегіальний П2	Ліберальний П3	Діловий П4
П11	-0,473**	0,328**	0,034	0,556**

Список умовних позначень: П11 – соціальний інтелект

Примітка: $n = 70$; позначка ** свідчить про коефіцієнт кореляції на рівні $p < 0,01$; позначка * – коефіцієнт кореляції на рівні $p < 0,05$.

Результати кореляційного аналізу засвідчили наявність сильних прямих зв'язків між високим рівнем соціального інтелекту і такими стилями управлінської взаємодії як діловий ($r = 0,556$; при $p < 0,01$); колегіальний ($r = 0,328$; при $p < 0,01$). Зворотній зв'язок виявлено між директивним стилем і соціальним інтелектом ($r = -0,473$; при $p < 0,01$). Не виявлено зв'язку між соціальним інтелектом і ліберальними стилем управлінської взаємодії.

Виходячи з отриманих результатів зазначимо, що менеджери з діловим та колегіальним стилем управлінської взаємодії мають високий показник соціального інтелекту. Це вказує, що вони можуть добре розуміти поведінку людей, мову невербального спілкування, висловлювати чіткі судження про людей, успішно прогнозувати їхні реакції в тих чи інших обставинах, виявляти далекоглядність у стосунках з іншими, що сприяє їхній успішній соціальній адаптації.

У менеджерів з директивним стилем управлінської взаємодії фіксується невисокий рівень соціального інтелекту. Такі менеджери можуть зазнавати труднощі в розумінні і прогнозуванні поведінки людей, що ускладнює взаємні стосунки і знижує можливості соціальної адаптації.

Таким чином, проведене дослідження дозволило зробити наступні висновки.

1. У соціально-психологічному контексті під взаємодією розуміють взаємозалежний обмін діями, організацію людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності.

2. Соціальна компетентність це знання про соціальний світ і про себе, своє місце в цьому світі, способи поведінки і поведінкові сценарії, що полегшують соціальну взаємодію, основні функції якої соціальна орієнтація, адаптація, інтеграція загально-соціального і особистісного досвіду.

3. Комунікативна компетентність – це володіння складними комунікативними навичками і уміннями, формування адекватних умінь у нових соціальних структурах, знання культурних норм і обмежень у спілкуванні, знання традицій, етикету у сфері спілкування, вихованість; орієнтація в комунікативних засобах, притаманних національному менталітету та таких, що виражають його засвоєного рольового репертуару у межах даної професії.

4. Виявлено, що директивний стиль управлінської взаємодії менеджерів пов'язаний з високим рівнем розвитку з фрустраційною нетолерантністю, соціально-комунікативною незграбністю, нетерпимістю до невизначеності, орієнтацією до уникнення невдач, надмірним прагненням до конформності. Також у менеджерів з директивним стилем фіксується невисокий рівень соціального інтелекту.

5. Показано, що колегіальний стиль управлінської взаємодії менеджерів пов'язаний з високим рівнем розвитку орієнтації на успіх, фрустраційної толерантності, самостійності, здатності діяти в невизначених ситуаціях, соціального інтелекту.

6. Досліджено, що ліберальний стиль управлінської взаємодії менеджерів має зворотні зв'язки з такими показниками соціально-комунікативної компетентності, як підвищення прагнення до статусного росту, фрустраційна нетолерантність.

7. З'ясовано, що діловий стиль управлінської взаємодії менеджерів має зворотні зв'язки з такими показниками соціально-комунікативної компетентності як надмірне прагнення до конформності; нетерпіння до невизначеності, орієнтація до уникнення невдач, соціально-комунікативна незграбність, фрустраційна нетолерантність. Також показано, що даний стиль має прямий зв'язок з рівнем розвитку соціального інтелекту.

ЛІТЕРАТУРА

1. Введение в практическую социальную психологию [под ред. Ю.М. Жукова, Петровской, О.В. Соловьевой]. – М. : "Смысл", 1996.
2. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю.М. Жуков, Л.А. Петровская, П.В. Растянкин. – М., 1990.
3. Коблянская Е.В. Психологические аспекты социальной компетентности: дис. канд. психол. наук. / Е. В. Коблянская. – СПб., 1995.
4. Коллектив. Личность. Общение: словарь социально-психологических понятий / [под ред. Е. С. Кузьмина и В. Е. Семенова]. – Л. : Лениздат, 1987.
5. Крижанская Ю. С., Третьяков В. П. Грамматика общения / Ю.С.Крижанская, В.П.Третьяков. – Л., 1990.
6. Крижанская Ю.С., Третьяков Г.П. Грамматика общения / Ю.С. Крижанская, Г.П. Третьяков. – Л., 1987.
7. Куницына В.Н. Межличностное общение : учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб. : Питер, 2001.
8. Обозов Н.Н. Межличностные отношения / Н. Н. Обозов. – Л., 1979.
9. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Підручник: у 2 кн. Кн. 1 : Соціальна психологія особистості і спілкування / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К. : Либідь, 2004.
10. Основы конструктивного общения : хрестоматия / [сост. Т.Г. Григорьева, Т.П. Усольцева]. – М. : Изд "Совершенство", 1997.
11. Социальная психология / [пер. с англ. Т. Шибутани]. – М., 1961.
12. Щепанский Я. Элементарные понятия социологии / Я. Щепанский [пер. с польск.]. – М., 1969.

Подано до редакції 22.04.09

РЕЗЮМЕ

У статті розкриваються особливості стилів взаємодії менеджерів. Експериментально визначені властивості особистості, які пов'язані зі стилем взаємодії професійної діяльності менеджера. Серед цих властивостей важливе місце займають соціально-комунікативні властивості особистості.

Ключові слова: стилі взаємодії менеджерів, властивості особистості, соціально-комунікативні про-явища особистості.

С. В. Ситник

РОЛЬ СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В УПРАВЛЕНЧЕСКОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

РЕЗЮМЕ

В статье раскрываются особенности стилей взаимодействия менеджеров. Экспериментально определены свойства личности, которые связаны со стилем взаимодействия профессиональной деятельности менеджера. Среди этих свойств важное место занимает социально-коммуникативные проявления личности.

Ключевые слова: стили взаимодействия менеджеров, свойства личности, социально-коммуникативные проявления личности.

S. V. Sytnick

THE ROLE OF SOCIAL AND COMMUNICATIVE COMPETENCE IN MANAGERIAL INTERACTION

SUMMARY

The article reveals some features of managers' interaction styles. It presents experimentally determined personal features connected with the style of interaction of manager's professional activity. Among these properties the important place is occupied by social and communicative display of personality.

Keywords: managers' interaction styles, personal features, social and communicative display of personality.
