

СУЩНОСТЬ И СОДЕРЖАНИЕ КОММУНИКАТИВНО-СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПОВЕДЕНИЯ БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ

В.В. Левченко¹, А.В. Горелова²

Самарский государственный университет
443011, Российская Федерация, г. Самара, ул. Акад. Павлова, 1

¹E-mail: levchenko_v2004@mail.ru

²E-mail: anna_gorelova@mail.ru

Статья посвящена актуальным вопросам профессионального образования студентов – будущих менеджеров в вузе, а именно формированию коммуникативно-стратегического поведения в деловой коммуникации. С изменением экономической ситуации в мире и интеграцией России в мировое экономическое пространство появляются новые факторы, влияющие на трансформацию профессиональных задач менеджеров, требующих новых инструментов их решения. Преобразования экономической системы и условий рынка предполагают и новый подход к профессиональной подготовке будущих менеджеров в высших учебных заведениях. В роли предпринимателя, распределителя ресурсов и участника переговоров менеджеру, очевидно, необходимо знать механизмы прогнозирования результата коммуникации и возможного поведения собеседника, знать основные стратегии делового общения, а также алгоритм стратегической коммуникации и способы стратегического решения коммуникативных задач; применять различные коммуникативные стратегии для наиболее эффективного достижения целей коммуникации; проводить анализ и корректировку коммуникативного поведения и выбор коммуникативных стратегий в зависимости от ситуации и условий общения.

Ключевые слова: коммуникативно-стратегическое поведение, модель поведения, алгоритм стратегической коммуникации, стратегическое решение коммуникативных задач, поведенческий репертуар, деловое общение, деятельность менеджера.

В процессе стремительных изменений социально-экономических отношений в России оказалось очевидным реформирование всей системы управления, что вызвало необходимость подготовки менеджера нового типа, способного решать профессиональные задачи в новых быстро меняющихся условиях рынка. С изменением экономической ситуации в мире и интеграцией России в мировое экономическое пространство появляются новые факторы, влияющие на трансформацию профессиональных задач менеджеров, что требует новых инструментов их решения. Преобразования экономической системы и условий рынка предполагают и новый подход к профессиональной подготовке будущих менеджеров в высших учебных заведениях.

По мнению основоположника стратегического менеджмента Г. Минцберга, деятельность менеджера определяется выполнением десяти ролей (табл. 1), что требует овладения определенным поведенческим репертуаром (набором поведенческих правил, способностей, процессов, действий, ответов, мотивов, направленных на достижение поставленных целей).

Десять ролей менеджера распределены на три категории: информационные, межличностные и роли, связанные с принятием решений [1].

Виктория Вячеславовна Левченко, доктор педагогических наук, доцент, заведующая кафедрой иностранных языков.

Анна Валериевна Горелова, старший преподаватель кафедры иностранных языков.

Десять ролей менеджеров (теория Г. Минцберга)

Категории ролей	Роль	Виды деятельности	Функции коммуникации
Информационные	Наблюдатель	Поиск и получение информации; просмотр периодической печати и отчетов, личные контакты	Информативная
	Проводник	Передача информации другим членам организации; рассылка напоминаний и отчетов, телефонные звонки	Информативная
	Оратор	Информирование внешних субъектов; речи, отчеты, записки	Информативная
Межличностные	Глава	Проведение церемониальных и символических мероприятий; встреча гостей; подписание юридических документов	Экспрессивная
	Лидер	Руководство и мотивация подчиненных; обучение, консультации и коммуникации с работниками	Мотивационная
	Связующее звено	Поддержание информационных связей как внутри организации, так и за ее пределами; почта, телефонные разговоры, встречи	Информативная
Связанные с принятием решений	Предприниматель	Инициация новых проектов; поиск новых идей, завоевание сторонников	Мотивационная
	"Пожарный"	Урегулирование споров и иных проблем; разрешение конфликтов между подчиненными; адаптация к кризисам во внешней среде	Контрольная Стратегическая
	Распределитель ресурсов	Решения о выделении ресурсов; составление графиков, бюджетов, расстановка приоритетов	Стратегическая
	Участник переговоров	Участие в переговорах с профсоюзами о контрактах, зарплатах, закупках, бюджетах; представление интересов отделов	Экспрессивная Стратегическая

Межличностные роли касаются проведения мероприятий, встреч гостей, подписание юридических документов, руководством и мотивацией подчиненных, а также поддержанием связей как внутри, так и за пределами организации. Выступая в роли главы, лидера и связующего звена, менеджеру прежде всего приходится знать и следовать нормам поведения в ситуациях профессиональной коммуникации, различных социумах и культурах общения, а также использовать языковые и другие средства передачи информации, выражения мыслей, эмоций в соответствии с принятыми нормами поведения в ситуациях профессиональной коммуникации; анализировать коммуникативное поведение партнеров и собственное коммуникативное поведение.

Информационные роли связаны с получением и передачей информации другим членам организации, телефонными звонками, составлением отчетов, подготовкой речей и информированием внешних субъектов. Выступая в роли наблюдателя и оратора, менеджеру необходимо знать состав коммуникации, уметь найти и организовать необходимую информацию, подобрать аргументы, сформулировать вопросы для получения необходимой информации (когнитивный компонент); уметь ясно излагать информацию, воспринимать и реагировать на нее путем использования аргументов, контраргументов и вопросов для получения дополнительной информации от

партнера по коммуникации (операционный компонент); постоянно анализировать имеющуюся и поступающую информацию.

Роли, связанные с принятием решений нацелены на урегулирование споров, разрешение конфликтов участие в переговорах и принятие решений по ряду вопросов. В роли предпринимателя, распределителя ресурсов и участника переговоров менеджеру, очевидно, необходимо знать механизмы прогнозирования результата коммуникации и возможного поведения собеседника, знать основные стратегии делового общения, а также алгоритм стратегической коммуникации и способы стратегического решения коммуникативных задач; применять различные коммуникативные стратегии для наиболее эффективного достижения целей коммуникации; проводить анализ и корректировку коммуникативного поведения и выбора коммуникативных стратегий в зависимости от ситуации и условий общения. При неудачном исходе коммуникации следует проводить анализ решений коммуникативных задач и полученных результатов.

Стратегическое решение коммуникативных задач нами понимается как расчет оптимальных вариантов достижения частных целей коммуникации с учетом заданных условий, включающих как известные, так и неизвестные, прогнозируемые параметры, а также анализ коммуникативных действий и результатов. Стратегическое решение коммуникативных задач предполагает знание алгоритма стратегической коммуникации, общей схемы разработки стратегических решений коммуникативных задач для достижения поставленной цели.

Как видно из таблицы, большая часть деятельности менеджера реализуется посредством коммуникации. Соответственно, в процессе решения профессиональных задач менеджеру прежде всего приходится решать коммуникативные задачи. Из чего можно сделать вывод, что особенностью профессиональной деятельности менеджера является многофункциональность профессиональной коммуникации и ее стратегическая направленность в процессе поиска наиболее оптимальных решений коммуникативных задач для достижения поставленной цели коммуникации. Условия и ситуация общения будут определять выбор роли и соответственно будут меняться функции коммуникации. Исследование показало, что в профессиональной подготовке студентов – будущих менеджеров следует учитывать специфику и особенности их профессиональной деятельности.

Специфика деятельности менеджера заключается в решении большого числа коммуникативных задач, поскольку коммуникация является ведущим инструментом реализации основных функций управления. По мнению ученых, наиболее оптимальное решение профессиональных задач управления в современных условиях требует стратегического подхода. Следовательно, в процессе исполнения десяти ролей и решения коммуникативных задач менеджерам приходится использовать коммуникативные стратегии. С точки зрения научного анализа современных социально-экономических условий и требований, возникла необходимость создания нового типа модели поведения специалиста в области управления, а именно коммуникативно-стратегического поведения.

На основе трех категорий десяти ролей менеджеров (информационные, межличностные, связанные с принятием решений) нами была сформирована модель коммуникативно-стратегического поведения (табл. 2). Структура модели состоит из трех компонентов (когнитивный, операционный и рефлексивный), формирующихся на трех уровнях (стратегическом, информационном и коммуникативно-поведенческом). Уровни соответствуют трем категориям десяти ролей менеджера. По сути, модель коммуникативно-стратегического поведения – это трехкомпонентная система взаимосвязанных элементов особого вида поведения, направленных на стратегическое решение коммуникативных задач. Модель коммуникативно-стратегического поведения мобильна и содержимое компонентов зависит от изменения требований и условий.

Структура модели коммуникативно-стратегического поведения

Категории ролей	Уровень	Когнитивный компонент	Операционный компонент	Рефлексивный компонент
Межличностные	Коммуникативно-поведенческий	Знание норм поведения (вербального и невербального) в ситуациях профессиональной коммуникации, различных социумах и культурах общения, а также знание психологических приемов и техник в деловом общении и профессиональной коммуникации менеджеров	Использование языковых, вербальных и невербальных средств передачи информации, выражения мыслей эмоций в соответствии с принятыми нормами поведения в ситуациях профессиональной коммуникации. Использование техник активного слушания, согласия, отказа и т. д.	Анализ коммуникативного поведения партнеров и собственного коммуникативного поведения
Информационные	Информационный	Знание состава коммуникации, умение найти и организовать необходимую информацию по теме / вопросу / о собеседнике, подобрать аргументы, сформулировать вопросы для получения необходимой информации от собеседника	Изложение информации / позиции по теме / вопросу коммуникации, восприятие информации партнера по коммуникации и реагирование на нее путем использования аргументов, контраргументов и вопросов для получения дополнительной информации от партнера по коммуникации	Анализ содержания предстоящего общения (состав коммуникации, аргументы, вопросы, цели), анализ информации в процессе и после общения
Связанные с принятием решений	Стратегический	Знание механизмов прогнозирования результата общения и возможного поведения собеседника, знание основных стратегий и тактик делового общения, а также алгоритма стратегической коммуникации и способов стратегического решения коммуникативных задач	Применение ритуальных КС и тактик, стратегии самопрезентации. Использование тактик аргументативной стратегии, риторических стратегий и тактик и т. д. Использование коммуникативных стратегий реагирования, инициирующих стратегий и тактик, коммуникативных стратегий вопросительного характера, стратегии уклонения от прямого ответа и т. д. для достижения поставленных целей коммуникации, маневрирование. Использование навыков стратегического решения коммуникативных задач	Анализ корректировки коммуникативного поведения и выбор коммуникативных стратегий в зависимости от ситуации и условий общения до и во время общения. Планирование коррекции коммуникативного поведения в будущем. Анализ решений коммуникативных задач и достижения целей коммуникации

Мы выделяем когнитивный компонент в качестве первого, поскольку он позволяет сформировать систему знаний и ценностей в отношении других компонентов. Операционный компонент предполагает умения и навыки применения полученных знаний и ценностей, способствующих в процессе включения в профессиональное взаимодействие менеджеров. Когнитивный компонент коммуникативно-стратегического поведения направлен на формирование знаний, актуализирующихся в профессиональном взаимодействии: знание норм поведения (вербального и невербального) в ситуациях профессиональной коммуникации, различных социумах и культурах общения, а также знание психологических приемов и техник в деловом общении и профессиональной коммуникации менеджеров.

Формирование операционного и рефлексивного компонентов происходит при их активном взаимовлиянии и взаимодействии. Для профессиональной деятельности человека важны не запасы знаний, а возможность использовать их в деятельности. Целью формирования операционного компонента коммуникативно-стратегического поведения студентов – будущих менеджеров является достижение участниками диалога взаимного понимания, взаимопреодоление проблемных вопросов. Достижения взаимопонимания участников коммуникации, способствует наличие общего объекта обсуждения, общих способов мышления, общей логике изложения информации. Для успешного осуществления профессиональной деятельности студентами – будущими менеджерами необходимым условием является способность к достижению поставленных целей адекватно функциям профессиональной деятельности, а именно трансляции профессионального опыта, способности к анализу, оценке, самооценке и корректировке коммуникативно-стратегического поведения и результатов профессиональной деятельности в процессе профессионального взаимодействия. Рефлексия считается большинством из исследователей одним из важнейших компонентов в структуре любой деятельности, так как позволяет личности анализировать собственное сознание и собственную деятельность, анализируя собственное поведение. Выделение рефлексивного компонента в структуре КСП профессиональной деятельности студентов – будущих менеджеров обусловлено тем, что рефлексия являясь основным психологическим механизмом организации профессионального взаимодействия менеджеров, позволяет описать профессиональное взаимодействие как процесс рефлексивного управления деятельностью. Рефлексия является важнейшим профессиональным качеством менеджера, которое определяет уровень его профессиональной пригодности. Рефлексия выступает как способность менеджера оценивать результаты своих действий, своего поведения и поведения собеседника, а также корректировать свое коммуникативно-стратегическое поведение в зависимости от ситуации и условий коммуникации.

Открытость экономического пространства, увеличение связей с представителями разных культур требует от менеджера нового поколения не просто знания иностранных языков, но и умения понимать различия в коммуникативном поведении представителей разных культур для наиболее эффективного решения коммуникативных и профессиональных задач. Поведенческий критерий является доминирующим критерием в оценке работодателем профессионально значимых качеств и компетенций менеджеров, которые непосредственно проявляются в его коммуникативном поведении, которое понимается как «поведение, вербальное и сопровождающее его невербальное, личности или группы лиц в процессе общения, регулируемое нормами и традициями общения данного социума» [5].

На современном этапе от менеджера требуется профессиональное общение, как на родном, так и на иностранном языке с использованием навыков стратегического решения коммуникативных задач, являющимся одним из инструментов эффективной коммуникации в профессиональном общении. Таким образом, в поиске средств формирования коммуникативно-стратегического поведения нами был разработан курс «Стратегии интервью в деловом общении» на иностранном языке, создана и апробирована система, состоящая из организационного, содержательного, процессуального и результативного элементов, формирования компонентов коммуникативно-стратегического поведения, поскольку иностранный язык, обладая развивающим, формирующим, профессионально обогащающим потенциалом, имеет средства, обеспечивающие формирование коммуникативно-стратегического поведения студентов – будущих менеджеров [3].

Управление по своей сути и есть сложная и многогранная коммуникация. Управление людьми происходит посредством коммуникации, в процессе которой могут возникнуть определенные проблемы. Необходимость решения различных проблем определяет коммуникативные цели и задачи, решение которых напрямую связано с достижением профессиональных целей менеджеров.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Минцберг Г., Альстрэнд Б., Лэмпл Дж.* Школы стратегий. Стратегическое сафари: экскурсия по дебрям стратегий менеджмента. – СПб.: Питер, 2001. – 336 с.
2. *Никифоров Г.С.* Психология менеджмента / Под ред. проф. Г.С. Никифорова. – 3-е изд. – Харьков: Гуманитарный центр, 2007. – 512 с.
3. *Левченко В.В., Соколова Е.А.* Лидерство – тип управленческих отношений: Монография. – Самара: Самарский университет, 2013. – 128 с.
4. *Левченко В.В.* Интеграционные процессы в педагогической науке // Вестник СамГУ. – 2007. – № 5 (55). – С. 157-165.
5. *Стернин И.А., Прохоров Ю.Е.* Русские: коммуникативное поведение. – Изд. 4. – М.: Флинта-Наука, 2011. – 238 с.
6. *Горелова А.В.* Теория и практика формирования коммуникативно-стратегического поведения будущих менеджеров средствами иностранного языка // Профессиональное развитие преподавателей английского языка в условиях модернизации образовательной системы: Мат-лы междунар. науч.-практ. конф. / Отв. ред. В.В. Левченко. – Самара: Самарский университет, 2013. – 396 с. – С. 214-219.
7. *Горелова А.В., Ильичева Н.В.* Коммуникативные стратегии делового общения: сближение позиций и разумный компромисс // Актуальные вопросы педагогики высшей школы, филологии и методики преподавания иностранных языков: Мат-лы и доклады II Всеросс. заоч. науч. конф. Самара, 20 декабря 2013 г. / Под общ. ред. В.В. Левченко. – Самара: Самарский университет, 2013. – 140 с. – С. 120-124.

Поступила в редакцию 21.10.2015;
в окончательном варианте 28.10.2015

UDC 378

THE CONCEPT AND NATURE OF THE FUTURE MANAGERS COMMUNICATIVE-STRATEGIC BEHAVIOR

V.V. Levchenko¹, A.V. Gorelova²

Samara State University

1, Ac. Pavlova Str., Samara, Russian Federation, 443011

¹E-mail: levchenko-v2004@mail.ru

²E-mail :anna_gorelova@mail.ru

The article is devoted to the modern aspects of the professional education in management, in particular the specific character of managerial behavior in business communication, and the ways of forming communicative-strategic behavior of the future managers. With the change of the economic situation in the world and integration of Russia into the world economy, managers require new tools to solve professional tasks. Transformation of the economic system and market conditions suggest a new approach to training future managers in higher educational establishments. In their roles of entrepreneurs, resource allocators and negotiators, it is necessary for managers to know the mechanisms for predicting the communication results and the possible behavior of interlocutors, to know the basic strategies of business communication, as well as the algorithm of strategic communication and strategic ways of solving communication problems; use different communication strategies to most effectively achieve the communication objectives; analyze and correct communicative behavior and choose communication strategies depending on the situation. The strategic solution of communicative tasks presupposes knowledge of strategic communication algorithm, the general scheme of development of strategic solutions of communicative tasks in order to achieve this goal. The study showed that in the professional training of future managers the specifics and peculiarities of their professional activities should be taken into account. Managers solve a large number of communicative tasks, so communication is the leading tool for the implementation of basic management functions. According to scientists, the best solution of professional management tasks in modern conditions requires a strategic approach. From the standpoint of scientific analysis of modern socio-economic conditions and requirements, there is a need to create a new type of model behavior of managers, namely communicative strategic behavior.

Key words: *communicative-strategic behavior, behavior model, strategic communication algorithm, strategic approach to solving communication tasks, behavioral repertoire, business communication, managing.*

Original article submitted 21.10.2015;
revision submitted 28.10.2015

Victoria V. Levchenko, Doctor of Pedagogical Sciences, Head of the Department of Foreign Languages

Anna V. Gorelova, Senior Lecturer of the Department of Foreign Languages

УДК 378.147

ЭВОЛЮЦИОННО-ДЕЯТЕЛЬНОСТНАЯ НАПРАВЛЕННОСТЬ ПОДГОТОВКИ МАГИСТРОВ-СОЗИДАТЕЛЕЙ

Н.М. Мельник

Самарский государственный технический университет

443100, г. Самара, ул. Молодогвардейская, 244

E-mail: psychol@samgtu.ru

Рассматриваются концептуальные вопросы повышения уровня продуктивности интеллекта и, соответственно, профессиональных возможностей субъекта деятельности. Выявлены возможные уровни продуктивности интеллекта, их связь с качественными показателями профессиональной деятельности бакалавра и магистра. Показано, что для реализации результативной, эффективной деятельности магистра в условиях

Надежда Михайловна Мельник, кандидат педагогических наук, доцент кафедры психологии и педагогики.