V Международная студенческая электронная научная конференция «Студенческий научный форум 2013»

Экономические науки

ПОНЯТИЕ КОММУНИКАТИВНОСТИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ И ПУТИ ЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

Авцинова Т.В., Пенина С.Н.

Тамбовский филиал Московского государственного университета культуры и искусств, Тамбов, e-mail: shildyaeva_tanya@mail.ru

По мнению ряда современных исследователей коммуникативность сотрудников оказывает значительное влияние на эффективность работы организации. Коммуникативный сотрудник способен общаться с широкой по своему диапазону средой: представителями различных возрастных категорий, с людьми различных профессий, имеющими разный статус и т.д. Однако исследование коммуникативности в теоретическом плане и процесс ее совершенствования на практике затруднены в силу наличия противоречий:

– между необходимостью углубленного изучения коммуникативности и ее «растворением» в теории менеджмента, а также смешением понятия «коммуникативность» с понятием «коммуникабельность»;

– между потребностями современных организаций в коммуникативных сотрудниках и условиями формирования специалистов (недостатках вузовского образования, отношением к человеку как к ресурсу в коммерческих фирмах, отсутствием возможностей материального стимулирования в государственных организациях, кризисными явления в экономике, непопулярностью самоменеджмента и проч.);

– между необходимостью использования новых принципов, форм, методов, приемов личностного развития персонала организации, его коммуникативности и технологической невооруженности ими руководителей среднего звена и высшего руководства.

Поэтому теоретические исследования коммуникативности и разработка инструментария ее совершенствования для конкретных организаций актуальны.

С целью разрешения первого из выделенных противоречий был произведен сравнительный анализ определений понятия коммуникативности в психологии и менеджменте. Он показал, что в психологической интерпретации коммуникативности сделан акцент на ее принадлежности к потребностно-мотивационной сфере личности. Психологи характеризуют коммуникативность как способность человека адекватно отражать личностные и индивидуальные особенности окружающих людей, ситуативную адаптированность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения. Они четко очерчивают структуру коммуникативности, представляя ее как сочетание особого вида активности, эмоциональной реактивности, уверенности, умения удерживать коммуникативный объект.

В науке об управлении коммуникативность определяется через ее значимость для деятельности организации: как элемент «профпригодности» или даже ключевая компетенция сотрудника [2].

И психологи, и управленцы сходятся во мнении о том, что сотрудники рыночно-ориентированной организации должны обязательно обладать коммуникативностью. Однако, сведение коммуникативности к совокупности умений или навыков (устанавливать и развивать контакты с людьми и группами; делать свои действия понятными для других, в частности в процессе устных и письменных сообщений; подготавливать информацию; урегулировать конфликты; осуществлять обратную связь и т.п.), принятое в менеджменте на сегодняшний день, провоцирует работодателя и специалистов по работе с персоналом на подмену понятия «коммуникативность» понятием «коммуникабельность».

Несмотря на то, что в научной литературе довольно часто встречается мысль о нетождественности этих понятий, их развернутое сравнение пока не было представлено. Для предупреждения смешения понятий «коммуникативность» и »коммуникабельность» были отобраны критерии, по которым было произведено их сравнение (таблица).

Из таблицы видно, что современные организации нуждаются, прежде всего, в коммуникативных сотрудниках. Только наличие коммуникативности гарантирует, что в любом акте организационного взаимодействия говорящий и слушающий будут адекватно воспринимать друг друга [1].

Особенности проявления коммуникативности сотрудников были рассмотрены на примере одной из принадлежащих системе дополнительного образования организаций г. Тамбова, деятельность которой направлена на развитие творчества детей и юношества.

В организации работает 107 сотрудников. Средний возраст сотрудников – 40 лет. По стажу сотрудники практически равномерно делятся на 4 группы (от 1 до 5 лет; от 6 до 10 лет; от 11 до 15 лет; свыше 15 лет). Большая часть сотрудников имеет высшее образование. Индекс стабильности персонала: 0,9.

SWOT-анализ исследуемой организации показал, что наибольшую угрозу для нее представляет введение платы за основные образовательные услуги в школах и детских садах; затяжной характер кризиса, возможность появления конкурентов – новых центров развития, усиление позиций дополнительного образования в ДОУ и СОШ. В свою очередь, наиболее благоприятными возможностями для организаций подобного типа являются увеличение рождаемости и интерес населения к нестандартным дополнительным образовательным услугам.

С целью изучения особенностей коммуникативности сотрудников организации были применены методики:

– «Коммуникативность и адаптация работника в коллективе», тест Т.Лири «Взгляд на вас со стороны»;

– «Диагностика уровня социальной фрустрированности» Л.И. Вассермана;

– выявление стиля руководства по Журавлеву – Рубахину.

Выборка состояла из представителей руководства, специалистов, служащих и клиентов организации.

В качестве основных недостатков проявления коммуникативности рассматриваемой организации были выявлены:

1) недостаточный объем представлений о сущности коммуникативности и ее роли в организации у сотрудников и руководства и, как следствие, стихийность и слабая выраженность ее развития;

2) выбор сотрудниками ситуаций, мест и форм общения, неадекватных его целям и не всегда удовлетворяющих клиентов организации;

3) периодические проявления фрустрированности сотрудников, вызванные неблагоприятной экономической ситуацией и падением престижа профессии педагога в стране;

4) нестабильность стиля руководства организации.

Сравнение понятий «коммуникабельность» и »коммуникативность»

Критерий	Коммуникабельность	Коммуникативность
Носитель	люди, склонные к общению или получившие элементарную подготовку в области установления контактов	обладатели особых характерологических качеств, а также люди, стремящиеся к совершенствованию своих ценностей, установок, идеалов, интересов
Сущность	умение расположить к себе собеседника, вызвать симпатию, завязать дружеские отношения	в психологии – особая способность; в менеджменте – ключевая компетенция
Составляющие	обычно не выделяются; коммуникабельность сама является частью какого-либо вида активности	сочетание особого вида активности, эмоциональной реактивности, уверенности, умения удерживать коммуникативный объект
Выполняемые функции	установление поверхностных контактов	передача информации, эмоциональное выражение, мотивация, контроль и др.
Отношение к направленности	может быть абсолютно не согласована: маску коммуникабельного человека может носить любой, даже внутренне озлобленный, не любящий и не уважающий собеседника индивид	требует наличия соответствующей направленности личности, определяющей социальный и нравственный вес индивида, его потребности, интересы, убеждения, идеалы и соответствующих ценностных ориентаций
Источники формирования	специальная литература; тренинги	жизненный опыт; искусство; общая эрудиция; специальные научные методы (тренинги, совместное создание кодексов и прочих стандартов и др.)
Особенности развития	начинается с осознания проблем в профессиональной деятельности или личностном плане и зачастую сводится к изучению наиболее распространенных, но не всегда соответствующих особенностям личности и выполняемым ею задачам приемов, например, пикапа	начинается с формирования у человека такой направленности, при которой ценность человеческого общения находится на периферии, а в центре – ценностные ориентации
Отношение работодателей	при приеме на работу данное качество приветствуется большинством работодателей, но впоследствии не всегда в полной мере удовлетворяет запросы руководства	специально диагностируется редко, неправильно распознается из-за непонимания специалистами по кадрам и работодателями глубины различий между коммуникативностью и коммуникабельностью
Потребность в дополнительных навыках	незначительна, ограничивается поверхностным анализом обстановки и личностных особенностей собеседника, которые не удерживаются в памяти надолго и часто служат предметом манипулирования	общая эрудиция, знание филологии, основ маркетинга и психологии, полная информация о деятельности своей компании, а также о той аудитории, на которую направляется деятельность
Результат проявления в условиях организации	непредсказуем: в случае удачного проявления – повышение эффективности деятельности организации, оживление отношений сотрудников; в случае неудачного проявления – снижение продуктивности, слухи, сплетни, малозначимые разговоры, в том числе за пределами организации	нормализует социально-психологический климат в коллективе, оставляет положительное впечатление о компании и поднимает ее на высокий уровень в рейтингах, способствует совершенствованию оргкоммуникаций и повышению креативного уровня сотрудников

На базе результатов исследования был создан психологический портрет сотрудника организации (в плане проявления коммуникативности), а также, с помощью экспертов, была оценена вероятность реализации стратегических альтернатив организации в условиях совершенствования коммуникативности и отсутствия работы в данном направлении.

На основании выявленных проблем в деятельности организации были предложены рекомендации по совершенствованию коммуникативности ее сотрудников: внедрение корпоративного кодекса и стандартов общения (разработаны в процессе исследования и предложены коллективу), проведение специальных тренингов, совместная разработка проектов членами коллектива, самоменеджмент руководителей и сотрудников и др. В качестве примера совместной деятельности, призванной совершенствовать коммуникативность сотрудников организации, руководству был предложен проект «Вместе мы – сила!», участниками которого должны стать директор и сотрудники. Помимо целей, задач, этапов реализации в нем указывались риски и мероприятия по их нейтрализации.

В конечном итоге, можно предположить, что эффективность деятельности организации повысится, если

– дать руководству и сотрудникам установку на значимость коммуникативности как особого свойства личности;

– помочь им осознать смысл и ценность коммуникативности в профессиональной деятельности;

– создавать благоприятные условия для развития коммуникативности у сотрудников;

– использовать новые технологии развития коммуникативности.

Список литературы

1. Джангиров М. Коммуникабельность или коммуникативность [Электронный ресурс] / Джангиров М.. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.pr.uz/chastnoe-mnenie/2344. – Загл. с экрана.

2. Чернышова Л.Г. Компетентность как фактор конкурентоспособности человека [Электронный ресурс] / Л.Г. Чернышова. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.usurt.ru/ru/data/index5/files/8_11/018_5_8_11.pdf). – Загл. с экрана.

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ ЭКОНОМИКИ РЕГИОНОВ

Айрапетян М.А.

Южно-Российский институт, филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, Ростов-на-Дону, e-mail: marinkalapochka@mail.ru

Достижение устойчивого развития – одна из наиболее актуальных проблем, стоящих перед всеми странами мира, и регионами, в частности. Устойчивость экономического развития представляет собой такое состояние экономики, при котором поддерживается ста-