

ГРИГОР'ЄВА В.А. доцент, провідний
науковий
співробітник
СЕМЕНОВ П.Б. молодший науковий
співробітник

Інститут професійно - технічної освіти
АПН України

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ СУБ'ЄКТІВ УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ СОЦІАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА

Осуществлен краткий обзор существующих точек зрения на сущность и структуру управления. Раскрыта роль общения и коммуникации в управленческой деятельности, которые необходимо требуют коммуникативной компетентности субъектов управления. Подчеркнуто, что коммуникативное мастерство руководителя и его искусство управления наиболее полно раскрываются в стратегии решения конфликтов.

Сьогодні відбуваються суттєві зміни, що охопили всі сфери суспільного життя нашої країни: політичну, економічну, виробничу, освітньо-культурну тощо.

Сучасні умови суспільного життя нашої країни загострили потребу щодо зміни не лише структури освіти, але й управлінських підходів, зокрема, стилю управлінської діяльності, розбудови взаємовідносин суб'єктів управління на засадах етики та культури ділового спілкування. Численними дослідженнями доведена пряма залежність ефективності управлінської діяльності керівника від його комунікативної компетентності.

Мета статті полягає у висвітленні сутності комунікативної компетентності керівника як суб'єкта управлінської діяльності та виявленні комунікативного потенціалу соціального партнерства, в умовах якого ця діяльність здійснюється.

Загальновідомо, що за своїми функціями, структурою, технологічною архітектонікою управління є дуже складним процесом. Ця складність зростає

на декілька порядків, коли йдеться про управління людьми, в якому велику роль відіграють культурологічні, морально-етичні і психологічні чинники.

Треба мати на увазі вагомість того факту, що управління має місце лише в тих системах, яким притаманні велика складність та динамічність. Такими системами є освіта і всі педагогічні системи. Численні трансформації цих систем і переходи їх від одного стану в інший здійснюються під впливом різноманітних факторів і чинників (зовнішніх і внутрішніх, керованих і некерованих). Наслідки дії цих факторів є не завжди передбачуваними. Тому перетворення можуть мати відновлювальний чи, нажаль, не відновлювальний характер, а отже, привести систему до зберігання і розвитку або до руйнування і регресу. Для того, щоб зняти деструктивні впливи стихійних чи небажаних факторів, виникає необхідність зберегти певні якості, функціональні і структурні характеристики системи у заданих межах, забезпечити оптимальний рівень її функціонування і розвитку. Ці задачі і покликане вирішувати управління.

Аналіз психолого-педагогічної, економічної, соціологічної літератури дозволяє побачити значну розбіжність у змістовному наповненні поняття "управління".

Саме ідея оптимізації та упорядкування процесів і станів у складних динамічних системах лежить в основі визначення поняття "управління" в тому широкому значенні слова, в якому воно використовується у кібернетиці як загальній теорії управління машинами, живими організмами і суспільством.

Серед важливих факторів головним упорядковуючим і системоутворюючим фактором усякої системи П. К. Анохін називає корисний результат, зміст і параметри якого формуються самою системою або задаються їй ззовні у вигляді певної моделі чи мети [1]. Отже, всі зміни і переходи системи від одного стану в інший стають упорядкованими лише тоді, коли вони співвідносяться з цілями результатами. Ось чому в більшості визначень головною і інваріантною ознакою управління є його доцільність.

Так, М. Марков визначає управління як організацію або процес цілеспрямованих впливів [5]. Подібне трактування дає А. В. Філіппов. Він розглядає управління як цілеспрямований вплив суб'єкта на об'єкт і змінення останнього в наслідок цього впливу.

Як відомо, ознака доцільності впливів, притаманна управлінню, є визначальною і для інших процесів (виховання, освіта, діяльність тощо). Це надало можливість А. І. Бергу ще у 60-ті роки проводити між цими процесами аналогії, порівняння і виявити в них спільне та специфічне [2].

Існує точка зору, згідно з якою склад і послідовність процедур процесу управління однаковий для всіх самокерованих і цілеспрямованих систем (П. К. Анохін, Н. В. Кузьміна, Б. Ф. Ломов, В. Д. Шадріков, В. А. Якунін). При цьому недооцінка або пропуск будь-якого з функціональних елементів призводить до деформації всього процесу управління та до зниження його ефективності. Самі ж функціональні ланки управління розглядаються як особливі, відносно самостійні види діяльності, послідовні і взаємопов'язані одна з одною стадії (етапи), повний склад яких утворює єдиний управлінський цикл, і завершення одного циклу є початком нового. Таким чином забезпечується "перманентність" управлінського процесу, відбувається реальний рух від нижчих до вищих якісних станів керованої системи (Марков М.).

Циклічність процесу управління, універсальність архітекtonіки та технології його протікання визнається багатьма вченими. Проте ще не склався спільний погляд на сутність та етапи управління. Так, під час розвитку кібернетики та теорії інформації, управління почали трактувати як процес циркуляції і перетворення інформації в системах, а саму інформацію розглядати як головний фактор управління. Широкого розповсюдження набуло визначення управління як процесу прийняття рішень, розв'язання задач, проблем тощо. Деякі автори управління зводять до організації чи координації сумісних дій суб'єктів управлінської діяльності (Трапезніков В.).

Під впливом теорії зв'язків нерідко процес управління визначається як забезпечення оптимальних комунікацій і каналів зв'язку у функціонуючій системі. Іноді процес управління зводиться до функцій контролю за станом системи або регулювання. Короткий огляд існуючих точок зору на зміст процесу управління показує, що основні розбіжності в них спричиняються певною абсолютизацією і зведенням процесу управління до одного з його функціональних компонентів за рахунок недооцінки інших. Ці розбіжності обумовлюють суперечності у поглядах на чисельність та склад основних компонентів у функціональній структурі управління, на кількість ознак і критеріїв, за допомогою яких можна диференціювати його етапи.

Доцільним, на наш погляд, є підхід до визначення технології управління, згідно якого управлінський цикл розбивається на ряд відносно самостійних видів діяльності, що змінюють одна одну в чітко визначеній послідовності. Такими стадіями (етапами) є формування цілей, інформаційної основи, прогнозування, прийняття рішення, організація виконання, комунікація, контроль і оцінка результатів, корекція.

З огляду на наведену функціональну структуру управління, стає зрозумілою роль спілкування та комунікації в управлінській діяльності. Це зумовлено значущістю соціальних функцій управління і психологічними особливостями учасників управлінського процесу. Будь-яка управлінська дія вимагає комунікативної компетентності суб'єктів управління. Безпосереднє керівництво людьми неможливе без тісної співпраці і діалогу, взаємодії та взаємного сприйняття, які є процесами спілкування.

Керівник здійснює комунікацію на кожному етапі управління. В кожній управлінській ситуації успіх визначається якістю спілкування. Підкреслимо, що у спілкуванні люди виявляють, розкривають свої психічні якості для інших і для себе. Проте у спілкуванні психічні якості не лише виявляються, але й розвиваються і формуються, оскільки, спілкуючись, людина засвоює загальнолюдський досвід, суспільні норми, цінності, знання і способи

діяльності. Таким чином вона формується як особистість і як суб'єкт діяльності.

Суб'єктам управління життєво необхідно розумітися на широкому діапазоні комунікативних знань, умінь і навичок, без яких успішна управлінська діяльність неможлива. Керівнику треба мати на увазі, що комунікативні процеси між людьми значно відрізняються від інформаційних процесів у технічних пристроях. Головна відмінність полягає в тому, що інформація у спілкуванні не просто передається від джерела комуніканту і навпаки, а саме обмінюється. Крім того, люди не лише обмінюються певною інформацією, але вони її можуть змінювати, перетворювати і створювати нову. З цієї точки зору спілкування не може розглядатись як простий рух чи потік інформації у прямому чи зворотному напрямках. Основна задача інформаційного обміну в спілкуванні полягає у тому, щоб прийти до спільного розуміння змісту, єдиної точки зору і згоди з приводу різних аспектів ситуації спілкування. Особливого значення у досягненні такої згоди набувають розуміння та інтерпретація людьми інформації, яку їм надають.

Важливо мати на увазі, що в управлінській діяльності формуються, крім, організаційно-технічних, соціально-економічних, і певні соціально-психологічні відносини. Соціально-психологічний аспект управління передбачає врахування людської поведінки та людських стосунків (міжгрупових, міжособистісних, внутрішньоособистісних), що характеризують ставлення людей до роботи, до свого інтелектуального, морального, комунікативного, професійного потенціалу.

Спілкування в управлінській діяльності одночасно є зовнішнім чинником, засобом ефективної дії, а також внутрішньою характеристикою психічної активності особистості. Навіть недоречна або некоректна форма спілкування у більшості випадків породжує негативні реакції учасників взаємодії. Найбільш типовими ознаками неефективного управління є: незадоволеність від належності до установи, в якій відбувається діяльність;

незадоволеність від процесу роботи; накопичення невисловлених образ; невизначеність стосунків; виникнення інтриг та конфліктів тощо.

Комунікативна компетентність передбачає обізнаність керівника про складність і багатогранність спілкування. Обізнаність у питаннях стилів управління і стилів спілкування дасть змогу керівнику пізнати свій власний, індивідуальний, стиль спілкування, який, на жаль, досить часто не відповідає посадовим вимогам, управлінським і професійним, а отже краще адаптувати його до вимог практики управління.

Суб'єктам управління також треба усвідомлювати негативну роль кризового стану нашого суспільства, загострення соціальних і економічних протиріч, які за відсутності конструктивної політики і концепції ефективного соціального управління, спричиняють конфліктні ситуації та конфлікти. Саме у вирішенні різного роду ділових суперечок, конфліктів і конфронтацій повною мірою виявляється комунікативна майстерність і управлінське мистецтво керівника.

Для практичних цілей суб'єкту управління трудовими конфліктами необхідно враховувати цілісність конфліктного процесу, динамічний взаємозв'язок між стадіями і фазами його перебігу. Загострене протиріччя інтересів, за якого опоненти виступають в якості перешкоди один для одного, як правило не відразу і не в достатній мірі усвідомлюється взаємодіючими суб'єктами. І для того, щоб конфлікт став соціальним фактом і набув статусу соціальної дії, він обов'язково повинен бути усвідомленим кожним із учасників.

Керівникові треба пам'ятати, що ні в якому разі не можна ототожнювати завершення конфлікту і його вирішення. Факт завершення конфлікту зовсім не свідчить про ліквідацію тих несумісних протиріч, які спричинили його виникнення.

Також треба мати на увазі, що конфлікт виконує цілу низку функцій, які не підпадають під однозначну оцінку (погано-добре). Найбільш вагомими серед них є: сигнальна функція (полягає у демонструванні протесту

конфліктуючого суб'єкту проти умов праці, безпеки тощо); інформаційна функція (визначається потребою опонента у отриманні надійної інформації щодо стратегії і тактики супротивника, його ресурсів боротьби і т. ін.); інноваційна функція (виступає генератором внутрішніх змін, які долають перешкоди та бар'єри між опонентами, відбувається трансформація міжособистісних стосунків); пізнавально-навчача функція конфлікту (суб'єктам важливо вміти вчитися на помилках, яких припустилися, відбирати корисне і цінне, засвоювати ефективні способи і прийоми опонентів).

Соціально-економічні перетворення останнього десятиріччя призвели до появи нового типу внутрішньо-організаційних протиріч, яким є конфронтація "традиціоналізм - раціоналізм" (Шаленко В.Н.). Вона відображає полярність двох типів соціальної організації виробництва. На підприємствах традиційного типу праці поведінка робітників регулюється нормами комуналізму, притаманного колективу як неформальній групі. А сам колектив виступає в якості найважливішого соціального інституту, який гарантує своїм членам соціальний захист інтересів, прав, статусу. В раціонально-капіталістичній організації домінують цінності індивідуалізму, які виявляються в економічній конкуренції за робочі місця, за більш високі доходи та статуси.

На українських підприємствах об'єктивно виникли умови щодо функціонування конкурентних трудових відносин всередині колективів. Проте, змагальні норми поведінки ще не стали частиною повсякденної трудової культури, тому, що для найманого персоналу цінності колективізму залишаються більш значущими, ніж особистісна економічна користь, а трудове суперництво також не сумісне з принципами взаємодопомоги та підтримки.

Отже, від комунікативної компетентності керівника залежить ефективне вирішення комплексу проблем управління діловими конфліктами. Для цього важливо розуміти, що будь-який конфлікт є необхідна конфліктна діяльність

опонентів щодо задоволення нереалізованих потреб та інтересів працівників. Тому значну роль відіграє поведінковий аспект конфлікту ділових відносин, а це передбачає вивчення характерних якостей, особливостей психіки і свідомості людей, що яскраво проявляються в умовах напружених і антагоністичних взаємовідносин між ними.

Розуміння механізму та використання можливостей функціонування соціального партнерства, яке успішно використовується в економічно розвинених країнах, є ефективним засобом усунення гострих соціальних протиріч та послаблення напруженості конфліктних взаємовідносин в організації чи установі. Проте, говорити про соціальне партнерство як про створену, розвинуту і функціонуючу систему в освітньому просторі на сьогоднішній день не є правомірним. Юридично декларовані норми функціонування соціально-трудового діалогу держави, роботодавців і найманих працівників не відповідають у повній мірі реальним відносинам цих сторін як основних суб'єктів соціального партнерства.

Держава формально делегувала більшість функцій роботодавцям та профспілкам, таким чином звільнивши себе від обов'язку оперативного регулювати і адмініструвати соціально-трудові відносини, в тому числі, трудові спори і конфлікти. Однак, вона не усвідомила в достатній мірі необхідність підтримки та зміцнення позицій цих соціально-трудових партнерів як носіїв соціальної відповідальності за ефективність будь-якої діяльності. У сучасних умовах активної розбудови системи професійної освіти соціальне партнерство, як форма соціальної взаємодії різноманітних державних інститутів і суспільних груп соціального співтовариства, фокусується на позиціях конструктивного діалогу партнерів. Це дає змогу вільно виражати свої інтереси, знаходити цивілізовані способи їхньої гармонізації і реалізації. Саме націленість на реалізацію взаємних інтересів докорінно відрізняє таку систему відносин від усіх тих, що мали місце за часів соціалістичної економіки.

З нашої точки зору, перспективною є ресурсна концепція управління конфліктами. Вона орієнтує суб'єкта широко використовувати ресурси соціального партнерства, до яких можна віднести: удосконалення механізмів, процедур та системи колективно-договірних відносин; укріплення їх правової бази; обов'язкова участь усіх партнерів соціального діалогу у роботі над нормативними документами; розвиток переговорного процесу як основного способу виявлення, врахування та узгодження інтересів конфліктуючих суб'єктів; покращення кадрового, інформаційного та фінансового забезпечення роботи з соціального партнерства.

Таким чином, керівник має забезпечити ефективне функціонування організаційної системи, безконфліктну взаємодію суб'єктів управлінського процесу, що можливо за умов сформованості у нього комунікативної компетентності.

Література

1. Анохин П. К. Избранные труды: Философские аспекты теории функциональной системы. – М., 1978.
2. Берг А. И. Кибернетика – наука об оптимальном управлении. – М.- Л., 1964.
2. Колісніченко Н .М. Взаємозв'язок державного регулювання та механізмів самоорганізації в управлінні вищою освітою: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук з держ. упр. / Н.М. Колісніченко. – К., 2003. – 20 с.
4. Масгенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организаций / У. Масгенбрук. – М.: ИНФРА, 1996. – 256 с.
5. Марков М. Теория социального управления / М. Марков. – М.: Прогресс, 1978. – 477 с.
6. Шаленко В. Н. Управление трудовыми конфликтами на российских предприятиях в условиях становления социального партнерства.- Автореферат дис...докт. соц. наук. – М., 2001. – 451 с.