

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2021, №4 http://www.agequal.ru/pdf/2021/AGE_QUALITY_4_2021.pdf

Ссылка для цитирования этой статьи:

Верниенко Л.В., Ситак Л.А. Развитие коммуникативных компетенций персонала организации в процессе карьерного роста // Электронный научный журнал «Век качества». 2021. №4. С. 235-246. Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2021/421014.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 65.01

Развитие коммуникативных компетенций персонала организации в процессе карьерного роста

Верниенко Людмила Викторовна,

*кандидат психологических наук, преподаватель,
ЧОУ СПО Владикавказский гуманитарно-технический колледж
362019, РСО-Алания, г. Владикавказ, ул. Горького, 28
luydavern@mail.ru*

Ситак Лариса Александровна,

*доцент, кандидат педагогических наук,
доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин
Филиала Ставропольского государственного педагогического
института в г. Железноводске
357430, Ставропольский край, г. Железноводск,
п. Иноземцево, пр. Свободы, 14
sitakl@bk.ru*

В статье рассмотрено понятие коммуникативных компетенций персонала, охарактеризовано содержание карьерного роста. Проанализирована взаимосвязь коммуникативной компетентности персонала с успешностью выстраивания профессиональной карьеры. Представлены результаты исследования взаимосвязи коммуникативной компетентности персонала с успешностью выстраивания профессиональной карьеры.

Ключевые слова: компетентностный подход, коммуникативная компетенция личности, карьерный рост.

В условиях нарастающей конкуренции, нехватки рабочих мест во многих сферах труда одним из ведущих требований к личности сотрудника является профессиональное совершенствование. Профессиональное совершенствование является важным фактором в развитии профессионализма. Стремительные

изменения, происходящие в современном мире, вызовы пандемии диктуют свои требования к позиционированию себя на рынке труда как профессионала. И на первый план наряду с владением дистанционными средствами выступают коммуникативные умения.

Общепризнано, что успешный сотрудник должен выстраивать целесообразные коммуникативные отношения, владея средствами и приемами эффективной коммуникации. Данные приемы важны во всех производственных циклах: от «холодных» звонков до успешного выполнения контракта. Увеличение потребности у специалистов организации в коммуникации определяется возросшими требованиями. Коммуникативная компетенция обеспечивает участие каждого сотрудника в межличностном взаимодействии в коллективе, в аргументации собственной позиции, выстраивании диалога как в организации, так и с партнерами, клиентами. Клиентоориентированность большинства организаций требует умения сотрудников выстраивать конструктивную коммуникацию. В этой связи проблема коммуникативной компетенции выступает на первый план.

Так как именно умение эффективно работать в команде, а так же продуктивно общаться как на родном, так и на иностранном языке обеспечивает конкурентоспособность специалистов.

Особое значение приобретает коммуникативная компетентность руководящих кадров. Управленцы, владеющие коммуникативной компетенцией, легче добиваются эффективности в работе подчинённых, продуктивно взаимодействуют с партнёрами, устанавливая необходимые взаимосвязи. То есть человек, занимая руководящую должность, так или иначе совершенствует свои коммуникативные навыки.

Компетентностный подход предполагает формирование, помимо традиционных, специальных умений и навыков в предметно-профессиональной области, которые реализуются через такие ценностно-смысловые установки профессионала, как социальная, информационная и коммуникативная.

Традиционно в науке под «компетенцией» понимается способность применять знания, умения и личностные качества для успешной деятельности в соответствующей области.

Очевидно, что эффективность решения персоналом современных профессиональных задач зависит не только от профессиональных компетенций, но и от степени сформированности коммуникативных и личностных качеств.

Рассмотрим «ключевые компетенции», которые обеспечивают профессиональную мобильность.

К ключевым компетенциям относятся, прежде всего, владение современными информационными технологиями, знание иностранных языков, владение инновационными технологиями, способность неординарно мыслить и творчески подходить к решению производственных задач. Среди этих компетенций, как показано И.Л. Плужник, ведущая роль отводится коммуникативной компетенции. Именно данная компетенция, считает И.Д. Агафонова, обеспечивает успешность профессиональной деятельности и даже карьерный рост практически в любой профессии [1].

Большинство исследователей подчеркивают тот факт, что в педагогической науке не до конца разработан понятийный аппарат в отношении понятий «компетентность» и «компетенция», а также не ясны механизмы реализации компетентностного подхода в конкретных видах обучения [1]. О.С. Зорина подчёркивает, что в большинстве словарей проводятся разграничения категорий «компетентность» и «компетенция». Определения компетентности сходны и дублируют друг друга, в то время как для «компетенции» нет единого толкования [2].

Понятия «компетенции», «ключевые компетенции», а также более общее понятие «компетентностный подход» получили распространение в отечественных исследованиях сравнительно недавно. Этот факт обусловлен процессами интеграции в европейское, и мировое бизнес-сообщество. По мнению В.И. Байденко, ключевые компетенции - «базовые навыки - это

личностные и межличностные качества, способности, навыки и знания, которые выражены в различных формах в многообразных ситуациях работы и социальной жизни. Для индивида в условиях развитой рыночной экономики существует прямое соответствие между уровнем имеющихся базовых навыков и возможностью получения занятости».

В самой дефиниции «компетенция» уже заложена двойственность данного понятия, которое выступает, с одной стороны, как правомочность субъекта, а с другой - как его осведомлённость в определённом круге вопросов. Оно отражает и количество, и качество знаний и умений человека в какой-то области деятельности. В этой связи компетенция важна с точки зрения способности индивида не только хорошо ориентироваться в определённом мире, эффективно, автономно и творчески делать что-либо, но и адекватно реагировать на возникающие в процессе деятельности различные неординарные ситуации. Причём компетенция, в отличие от предметных знаний, умений, имеет интегративную природу. Её нельзя сводить к сумме знаний и способов действий [4].

Коммуникативная компетенция является одной из базовых характеристик специалистов, особенно в типе профессий «человек - человек». Под ней И.Д. Агафонова понимает компетенцию, направленную на освоение обобщённых способов действий, основанных на полученных знаниях, умениях и навыках владения технологиями устного и письменного общения, способности адекватного ситуациям взаимодействия и нахождения вербальных и невербальных средств и способов формирования и формулирования мысли и применения их в профессиональной деятельности [1].

Коммуникативная компетенция личности складывается из двух составляющих - общекультурной и профессиональной [2, с. 213].

Общекультурная коммуникативная компетенция характеризует способность человека к общению в различных ситуациях и реализуется на уровне повседневных коммуникационных практик. Специальная

коммуникативная компетенция необходима в профессиональной деятельности личности и отличается специфическим содержанием. Так, для менеджеров, как отмечают учёные и практики, необходима коммуникативная компетенция, которая характеризуется владением стратегией коммуникативного взаимодействия, способами достижения цели и технологией закрепления полученного в контакте результата.

При рассмотрении управленческой деятельности сформированная коммуникативная компетенция позволяет топ-менеджменту на основе применения продуктивных коммуникативных техник оказывать влияние на все звенья производственного процесса, что, в свою очередь, позволяет добиваться высоких результатов.

Психологическая характеристика профессиональной коммуникативной компетенции заключается в формировании и развитии личностного ресурса руководителя, посредством развития личной конкурентоспособности формируется и развивается компетентность персонала.

Исследователи в области менеджмента и бизнес-образования придерживаются единого мнения о том, что общие и профессиональные коммуникативные умения тесно взаимосвязаны. Данная взаимосвязь обосновывается тем, что профессиональные умения строятся на основе общих и не могут появиться автоматически, а нуждаются в способах их формирования в условиях специально организованной деятельности [2, с. 214].

Современные бизнес-процессы требуют наличия у сотрудников профессионально значимых коммуникативных умений, в том числе по организации процесса взаимодействия членов команды, умения гибко реагировать на любые изменения внешних условий и рынка. Необходимость быть профессионально мобильным и социально адаптивным требует от менеджеров среднего звена владения технологиями общения, способностью найти средства и способы выражения мысли, адекватные ситуациям взаимодействия [4].

О.С. Зорина отмечает, что требования к коммуникативной компетенции, предъявляемые к персоналу, предполагают:

- способности работать в коллективе по международной проблематике, эффективно общаться, формулировать проблемы (в США);

- уметь эффективно выстраивать коммуникацию как в рамках своей профессии, так и в обществе в целом (в Канаде);
- обладать коммуникативными навыками, включаться в устную и письменную речь; обладать навыками ведения дискуссий на родном языке и базовыми навыками эффективного общения на иностранном языке (в Японии);
- обладать коммуникативными навыками и поддерживать необходимый уровень компетенции с помощью непрерывного профессионального развития; свободно владеть европейскими языками, достаточными для общения (в странах Евросоюза) [4].

Следовательно, современный персонал становится всё более ориентированным не только на объект своей профессиональной деятельности, но и на систему взаимоотношений с представителями важных для него (референтных) групп: потребители, потенциальные заказчики, инвесторы. От сотрудников организаций и предприятий требуется умение убеждать потенциальных заказчиков и бизнес-партнёров в эффективности предлагаемых им технологий, их соответствии запросам клиентов, партнёров, потребителей, умение использовать при этом различные способы аргументации, владеть приёмами активного слушания [5].

Таким образом, коммуникативная компетентность персонала представляет собой интегральное качество субъекта профессиональной деятельности, характеризующее его стремление и способность осуществлять эффективное профессионально-деловое общение, передавать и воспринимать специальную и социальную информацию.

Однако современное состояние коммуникативной культуры российских сотрудников организаций, особенно на периферии, можно оценить как кризисное. Это касается неумения строить эффективные взаимоотношения с другими людьми, успешно работать в команде, презентовать себя, свои идеи и проекты, соблюдать требования речевого и поведенческого этикета, связно, логично и благозвучно выражать свои мысли и т.д.

Коммуникативная компетенция предполагает наличие у сотрудника комплекса умений вербального и кинетического общения, сотрудничества и взаимодействия, позволяющих адекватно оценивать и интерпретировать профессиональные ситуации, принимать и исполнять эффективные решения, конструктивно взаимодействовать как на профессиональном уровне, так и в межличностном общении [4].

Карьерный рост определяется по-разному, но в обобщённом виде под ним понимаются субъективно осознанные собственные суждения работника о своём трудовом будущем, ожидаемые пути самовыражения и удовлетворения трудом. Карьерный рост предполагает выход за рамки профессиональной деятельности по полученной в вузе специальности, переход специалиста в другую область деятельности - управленческую, сопряженный с получением более высокого статуса, престижа и др. При этом профессиональные знания специалиста начинают использоваться как составляющая новой профессиональной компетенции - знание объекта, которым он управляет [3].

В психологической науке сложилось несколько подходов к исследованию проблемы карьерного роста: личностный, когда готовность к карьерному росту рассматривается в контексте жизненной стратегии личности (К.А. Абульханова-Славская, А.Я. Кибанов, Т.Г. Бортникова); акмеологический подход рассматривает должностное восхождение в ходе карьеры не как самоцель, а как один из вариантов средств самореализации (А.К. Маркова, Р.Л. Кричевский, А.А. Бодалёв, И.Д. Ладанов).

Кроме того, проблемой карьерного роста в психологии занимались такие исследователи, как М.В. Александрова, Д.А. Аширов, Б.З. Вульф, А.К. Маркова, Е.Г. Молл, В.Г. Поляков, С.Д. Резник и др. Карьерный рост рассматривается ими как признак успеха: «успешное продвижение», «путь к успехам», а также как результат достижения успеха в профессиональной деятельности. Это может быть и поступательное продвижение по служебной лестнице, и изменение навыков, способностей, квалификационных возможностей и размеров вознаграждения, связанных с профессиональной деятельностью [4]. Карьерный рост - это расширение полномочий и ответственности сотрудника, движение вверх, переход с одного уровня управления на другой [3].

Карьерный рост специалиста зависит от уровня содержательной подготовки, сформированности узкопрофессиональных умений и повышенной мотивации к достижениям, сформированности профессионально-значимых качеств и интеллектуально-логических умений, отражающих развитость мышления [5].

Карьера рассматривается зачастую как процесс приобретения качеств, умений и навыков в профессиональной сфере. Так, некоторые исследователи представляют карьеру как индивидуальное и субъективное восприятие и поведение, которое выявляет прямые и косвенные связи между опытом работника, его ролями [5].

Развитие карьеры работника - длительный процесс, который может включать в себя ряд направлений. К указанным направлениям Е.Е. Лялина относит:

- 1) повышение квалификации (переподготовку, стажировку) в системе непрерывного обучения;
- 2) зачисление в резерв кадров для выдвижения на руководящие должности;

3) назначение на более высокую должность (по результатам подготовки в резерве, по решению конкурсной, аттестационной комиссии, по решению руководства, самовыдвижение);

4) участие работника в процессе планирования карьеры является добровольным [6].

Опытно-экспериментальная деятельность позволила накопить, зафиксировать, классифицировать и обобщить полученный практический материал, сравнить результаты деятельности испытуемых экспериментальной и контрольной групп.

На основе констатирующего этапа эксперимента выявлено состояние проблемы в практике и сделан вывод о том, что у испытуемых экспериментальной группы была недостаточно сформирована коммуникативная компетенция для карьерного роста в профессиональной деятельности, личностного развития. Было установлено, что рядовые сотрудники имеют слабое представление о культуре общения, испытывают затруднения при регулировании своего поведения, не готовы к публичным выступлениям, аргументации, для них сложным оказалась организация взаимодействия в коллективе. Всё перечисленное свидетельствовало о необходимости проведения формирующего этапа эксперимента.

Формирующий этап исследования проводился для коррекции недостаточного уровня развития коммуникативных компетенций испытуемых экспериментальной группы.

Результаты итогового этапа эксперимента:

- повысился уровень развития коммуникативной компетенции испытуемых, выросла перцептивно-коммуникативная компетентность персонала;
- разработанная в процессе исследовательской работы программа формирующего этапа оказалась эффективной;

- достоверность изменений, полученных в результате эксперимента, была подтверждена методами математической статистики (на контрольном этапе эксперимента отмечалась достоверно более высокая положительная динамика формирования коммуникативной компетенции испытуемых экспериментальной группы по сравнению с контрольной);
- за время эксперимента пятеро сотрудников экспериментальной выборки получили предложения занять менеджерскую должность или были включены в резерв управленческих кадров.

По итогам эксперимента были разработаны рекомендации и для психолога организации, и для персонала.

В целом проведённая работа подтвердила гипотезу исследования о том, что уровень сформированности коммуникативных компетенций у персонала, занимающего управленческие должности, выше, чем аналогичный уровень у рядовых сотрудников; целенаправленное развитие коммуникативных компетенций персонала с помощью тренинга коммуникативных компетенций способствует карьерному росту специалистов.

Список литературы

1. Агафонова, И.Д. Педагогическая модель формирования коммуникативной компетенции менеджеров в системе дополнительного образования [Электронный ресурс] / И.Д. Агафонова // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/pedagogicheskaya-model-formirovaniya-kommunikativnoy-kompetentsii-menedzherov-v-sisteme-dopolnitelnogo-obrazovaniya-1> (дата обращения 24.09. 2021).
2. Багдасарьян, И.С. Подходы к формированию коммуникативной компетентности менеджера / И.С. Багдасарьян, Г.В. Дудкина // В мире научных открытий. - 2010. - № 6-2 (12). - С. 213-216.

3. Верниенко, Л.В. Стратегии построения карьеры студентами в процессе получения высшего образования / Л.В. Верниенко // Век качества. - 2018. - № 2. - С. 93-102.

4. Кадырова, С.В. Self-management в сфере культуры и искусства: Учебное пособие / С.В. Кадырова, Е.А. Немцева, Г.Л. Тульчинский. - СПб.: Лань, Планета музыки, 2013. - 224 с.

5. Лукьянова, Т.В. Управление карьерным ростом государственных гражданских служащих / Т.В. Лукьянова, В.А. Столярова. - М.: Инфра-М, 2017. - 246 с.

6. Прокопенко, И.Г. Проблемы карьерного роста в контексте жизненной стратегии личности [Электронный ресурс] / И.Г. Прокопенко. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/problemy-kariernogo-rosta-v-kontekste-zhiznennoy-strategii-lichnosti> (дата обращения 27.09.2021).

Development of the communicative competencies of the organization's personnel in the process of career growth

Verniyenko Lyudmila Viktorovna

*Candidate of Psychology, teacher, CHOU SPO
Vladikavkaz Humanitarian and Technical College
362019, RSO-Alania, Vladikavkaz, Gorky str., 28
luydavern@mail.ru*

Sitak Larisa Aleksandrovna

*PhD, Associate Professor, Associate Professor
of the Department of Humanities and Socio-Economic Disciplines,
Branch of the SSPI in Zheleznovodsk,
357430, Stavropol Territory, Zheleznovodsk,
Inozemtsevo village, Svobody Ave., 14
sitakl@bk.ru*

In the article, the concept of communicative competencies of personnel is considered; the content of career growth is characterized. The interrelation of the staff's communicative competence with the success of building a professional career is analyzed. The results of the study of the relationship between the communicative competence of the staff and the success of building a professional career are presented.

Keywords: competence approach; communicative competence of the individual; career growth.