

УДК 159.9 (005.32)

ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ЯКОСТЕЙ МАГІСТРАНТІВ-МЕНЕДЖЕРІВ

Пісоцький В.П., Горянська А.М.

Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя

У статті представлені результати емпіричного дослідження комунікативних якостей майбутніх менеджерів: толерантності як комплексу базових установок, умонастроїв та поведінкових характеристик та їх соціально-комунікативної компетентності. З огляду на формування комунікативної толерантності Кореляційний аналіз дозволив виявити найбільш типові комплекси якостей майбутніх менеджерів: «кар'єрист» і «конформіст», які необхідно враховувати, визначаючи стратегію формування комунікативної толерантності.

Ключові слова: комунікативна толерантність, комунікативні установки, комунікативна компетентність, конформність, нетерпимість до невизначеності.

Постановка проблеми. Управління персоналом у будь-якій сфері виробництва потребує підготовки кваліфікованих менеджерів з розвиненими комунікативними якостями, навичками й прийомами спілкування та взаємодії, орієнтованих на взаєморозуміння, повагу, неупереджене й тактовне ставлення до інших людей, альтернативних точок зору. З-поміж комплексу комунікативних якостей, що забезпечують конструктивну взаємодію індивіда з соціальним оточенням, особливо вирізняється комунікативна толерантність. Вона передбачає готовність і здатність суб'єкта

будувати стосунки з іншим на взаємоприйнятній основі, добровільне визнання його права на інакшість, щире зацікавлення у його самобутності, орієнтацію на паритетний діалог, співробітництво. Необхідність толерування стосунків між суб'єктами у сфері управлінської діяльності **актуалізує** теоретичні та практичні дослідження комунікативної толерантності менеджерів, створення гуманітарних технологій, здатних ефективно долати міжособистісні й ділові конфлікти, запобігати актам агресії й насильства, сприяти успішній соціальній та професійній адаптації особистості.

Аналіз актуальних досліджень. Психологічний аспект комунікативної толерантності розкривається в роботах О. Асмолова, Г. Бардієр, В. Бойка, С. Братченка, М. Джерелівської, Г. Кожухар, Д. Колесова, А. Реана, О. Швачко та ін. Як особливий тип ефективної комунікації в конфліктних ситуаціях, зорієнтований на раціонально-прагматичне узгодження інтересів сторін, що є одним з вагомих психологічних чинників конструктивного вирішення конфліктів, вивчають толерантність А. Ішмуратов, Б. Хасан. Значення толерантності як професійно важливої якості менеджера, що необхідна йому для ефективної взаємодії з персоналом на основі відкритості досвіду та у відносній незалежності від дій іншого, обґрунтовується С. Водневою. В організаційній психології та теорії менеджменту М. Головатим, П. Лукашенком [5] розроблена модель толерантності менеджерів із соціальної роботи, яка розкриває типологічні особливості розуміння менеджерами соціальної мотивації оточуючих і спрямована на розвиток поглибленого самопізнання. Однак залишаються ще не з'ясованими психологічні особливості комунікативної толерантності майбутніх менеджерів, потребують уточнення зв'язки комунікативної толерантності майбутніх менеджерів з їх комунікативними установками та комунікативною компетентністю.

Під комунікативною толерантністю менеджера ми розуміємо інтегральну психосоціальну й професійно-компетентнісну характеристику особистості, що визначає готовність і здатність суб'єкта долати фрустраційні стани і шляхом застосування ненасильницьких засобів впливу на свідомість опонента вміти перевести потенційно конфліктне зіткнення протилежних думок, почуттів та дій у площину консенсусу, кооперації й діалогу.

Мета статті: проаналізувати зв'язки показників комунікативної толерантності з установками та соціально-комунікативною компетентністю з огляду на пріоритетність розвитку цих комунікативних якостей у майбутніх менеджерів.

Виходячи з логічних міркувань, ми припускаємо, що між комунікативною толерантністю, комунікативними установками та комунікативною компетентністю існує прямий зв'язок, однак надмірне акцентування майбутніми менеджерами на деяких складових комунікативної компетентності може негативно позначатися на якості їх комунікативної толерантності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Емпіричне дослідження проводилось упродовж 2017–2018 років серед магістрантів факультету психології та соціальної роботи зі спеціальності «менеджмент» стаціонарної та заочної форми навчання Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя. Вибірка складала 20 осіб, з них: денна форма – 9; заочна – 11 магістрантів.

Психодіагностичний інструментарій представлений методиками В.Бойка [1] «Комунікативна толерантність» та «Комунікативна установка»; «Соціально-комунікативна компетентність» (адаптація В. Рогова [3]).

Зазначимо, що структуру комунікативної толерантності менеджера складають диспозиційний, когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти [2].

Диспозиційний або ціннісно-смісловий компонент є центральним у структурі комунікативної толерантності: він визначає готовність, мотивує та спрямовує толерантну поведінку особистості та інтегрує всі інші компоненти в єдине ціле. До нього входять життєві цілі, цінності, ідеали, переконання, інтереси, смислові установки, ціннісні орієнтації, Я-концепція.

Когнітивний компонент толерантності представлений інтелектуальними та соціально-перцептивними складовими: толерантність до невідомості, особистісна рефлексія, умонастрої, когнітивна складність, ментальна гнучкість на противагу ригідності, критичність мислення як специфічна форма оціночної діяльності суб'єкта пізнання, критичне й діалектичне мислення.

Емоційний компонент толерантності включає відносно стійкі почуття й емоції: емоційну стійкість, співпереживання, співчуття, почуття гуманності, які виявляються в емоційно-ціннісному ставленні до людей, їх думок і почуттів. Його складовими є самоприйняття, емпатія та фрустраційна толерантність.

Поведінковий компонент як сукупність досвіду втілення відповідних знань і уявлень у конкретні ситуації спілкування включає здійснення конкретних актів реагування (толерантність як дія), вчинків, спрямованих на встановлення й підтримку контакту на конвенційному рівні спілкування, уникнення або вирішення непродуктивних конфліктів, асертивність (уміння людини гідно поводитися, наполегливо відстоювати свої права чи точку зору, не зневажаючи прав інших).

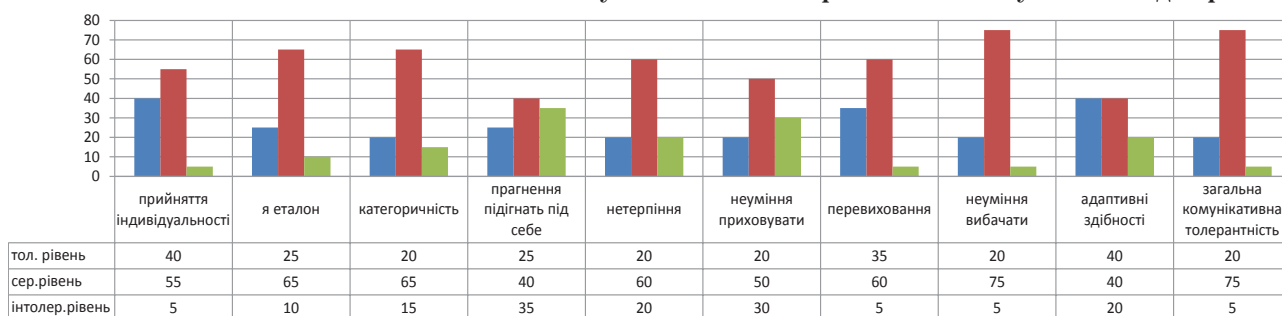
Розподіл магістрантів за групами, утвореними в результаті діагностики комунікативної толерантності, відображено у діаграмі 1. Більшість показників (за винятком одного) не перевищують середній рівень. Найбільший відсоток магістрантів з толерантним рівнем (40%) виявлено за двома показниками: «*прийняття індивідуальності іншого*» та «*адаптивні здібності*». Але якщо взяти до уваги, що інтолерантний рівень *прийняття іншого* продемонстрували лише 5% досліджуваних, то низький рівень адаптивних здібностей складає вже 20%. Тобто п'ята частина вибірки погано пристосовується до нових умов і людей, що з рештою провокує бажання уникати можливих невдач, застосовувати маніпуляційні цілями, настроями і прагненнями інших людей або відкрито конфліктувати з соціальним оточенням. Незадоволення своїх потреб у безпеці, розумінні, визнанні, афіліації штовхає до непродуктивних стратегій спілкування, конформізму.

Виходячи з цього, констатуємо, що поведінкова комунікативна толерантність майбутніх менеджерів більше спрямована на пасивне пристосування, ніж на активну зміну позицій і співробітництво.

Серед усіх показників комунікативних установок майбутніх менеджерів домінуючу позицію займає *завуальована жорстокість* (72,3% від максимально можливого показника). Це означає, що в поведінці з іншими підкреслено демонструються хороші манери, вихованість, поблажливість, турботливість, тоді як сама людина переживає до них недовіру, осуд, образу, презирство, байдужість. Ці негативні емоції несуть руйнівну енергетику і шкодять як іншим, так і само-

Діаграма 1

Психологічні особливості показників комунікативної толерантності майбутніх менеджерів



му суб'єкту. За даними В.Бойка, характерною особливістю багатьох професійних груп системи «людина – людина» (медсестри, лікарі та вихователі) є саме високі показники завуальованої жорстокості [4, с. 341]. І наші досліджувані тут не виняток. Усі інші показники комунікативної толерантності магістрантів хоча й наближаються до інтолерантного рівня, проте за межі середньостатистичної норми не виходять (див. діаграму 2).

Показники «*відкрита жорстокість*», «*обґрунтований негативізм*» та «*брюзжання*» мають 61,1; 61 і 60 відсотків відповідно. Це означає, що в ситуаціях фрустрації досліджувані навіть не намагаються замаскувати та якимось пом'якшити свої негативні оцінки та переживання у ставленні до людей зі свого оточення. Оцінки та висновки про партнерів і випадкових людей робляться переважно у різкій та безапеляційній формі, що свідчить не лише про упередженість, а й про відсутність елементарного такту. Як зауважує В. Бойко [1], у процесі набуття особистого та професійного досвіду завуальована жорстокість з часом поступається місцем *обґрунтованому негативізму*, який виникає під впливом негативного досвіду спілкування і розповсюджується на певне коло осіб, які були до цього причетні. За результатами методики магістранти не схильні піддаватися ілюзіям, далекі від ідеалізації людей, а існуючі негативні явища вони сприймають як об'єктивні й неминучі прояви життя.

Здійснено аналіз показників комунікативної установки за рівнями їх розвитку. З діаграми 2. випливає, що серед магістрантів не має жодного з толерантним показником «*завуальована жорстокість*», а інтолерантний рівень досить високий (65%). Найбільше осіб з толерантним рівнем виявлено за показником «*негативний досвід спілкування з оточуючими*» (35%) – їм допіру щастило на прийнятне оточення і життєві

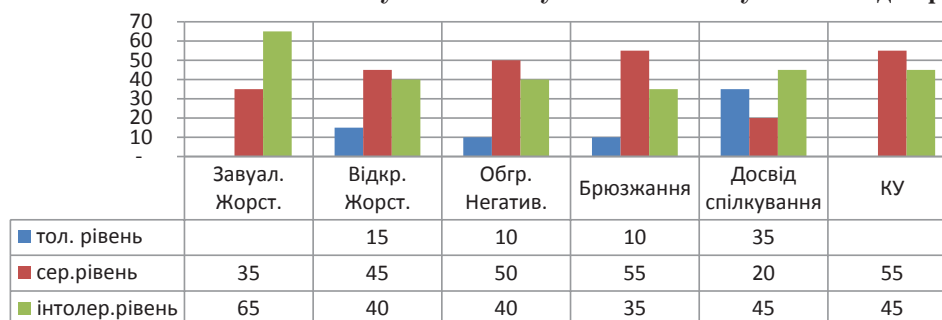
обставини. Загальний показник комунікативної установки знаходиться у межах інтолерантного рівня (45%) та середніх значень (55%). Толерантному рівню комунікативних установок не відповідає жоден магістрант. Загальний показник комунікативних установок досліджуваних, який характеризує рівень їх готовності терпіти несхожість і незручність інших, ставитися з розумінням і співчуттям до їх потреб і особливостей (вікових, професійних, статусних), виявився значно інтолерантнішими, ніж загальний показник комунікативної толерантності. Виходячи з цього, констатуємо, що недостатній толерантний рівень комунікативних установок гальмує розвиток соціального інтересу й довіри до людей. Контакти з оточуючими стають або формальними, або нещирими, маніпулятивними, що перешкоджає саморозкриттю особистості й знижує ефективність групової діяльності.

Методика "Соціально-комунікативна компетентність" також передбачає три основні рівні прояву її показників. Найвищі значення виявлено за показником «*прагнення до кар'єрного зростання*» (високий рівень – 80% та середній – 20%). Отже, майбутні менеджери засвідчили відповідні ціннісні орієнтації, вважають себе цілеспрямованими, орієнтованими на професійні досягнення і владні повноваження, честолюбними, підприємливими, заповзятливими, наділеними організаторськими здібностями.

Разом з тим, у досліджуваних констатовано проблемні зони, пов'язані саме з особливостями їхньої комунікативної толерантності. Так взагалі не виявлено осіб, здатних проявляти активну, конструктивну толерантність, відкритість досвіду, ментальну гнучкість у ситуаціях з інформаційною невизначеністю, яких завжди чимало в роботі менеджера. 70% майбутніх менеджерів показали високий рівень *нетерпимості до неви-*

Діаграма 2

Психологічні особливості показників комунікативної установки майбутніх менеджерів (по рівням)



значеності. Він характеризується консервативністю, ригідністю мислення, упередженим ставленням до нової інформації, що не відповідає або суперечить раніше набутих знанням та досвіду. Високий рівень конформності та мотивації уникнення невдач виявляють 60% магістрантів. Ці показники тісно пов'язані з низькою толерантністю до невизначеності. У цьому контексті конформність слід інтерпретувати як полезалежний стиль поведінки. Такі особи уникають ситуацій невизначеності, схильні «пливти за течією», залежні від групи, готові довіряти авторитетам, більше очікують підтримки і допомоги від інших, за рахунок уміння пристосовуватися краще налагоджують стосунки з іншими людьми, не люблять конкуренції і змагання, уникають невдач. Для 40% досліджуваних властивий високий рівень соціально-комунікативної незграбності, а ще 40% відповідають середньому. Це свідчить про егоцентризм, недостатньо розвинене почуття такту, міри толерантності. При цьому лише 30% магістрантів готові виявляти толерантність до фруструючих ситуацій та ще 25% мають середній рівень стійкості до фрустрацій. 45% майбутніх менеджерів потрібно терміново підвищувати поріг своєї терпимості.

Кореляційний аналіз виявив, що компоненти комунікативної толерантності та комунікативної установки тісно пов'язані між собою та утворюють єдину базову структуру. Виходячи з провідної ролі установок у поведінці людини, можемо стверджувати, що в даній структурі комунікативні установки здійснюють керуючий, мотивуючий вплив на когнітивні умонастрої й поведінку досліджуваних.

Розглянемо психологічні особливості кореляційних зв'язків показників соціально-комунікативної компетентності з комунікативною толерантністю та комунікативними установками. Найбільшу кореляцій має показник «прагнення до кар'єрного зростання». Для майбутніх менеджерів кар'єрні орієнтації є ключовим мотиваційним аспектом їх професійного зростання, самореалізації у сфері керівництва. Однак комбінація з шести прямих кореляційних зв'язків з негативними комунікативними установками є специфічною: чим сильніше виявляється прагнення зробити кар'єру, тим більшою є орієнтація на Я-еталон, як на зразок досконалості, ($r = ,569$ при $p \leq 0,01$), тим інтолерантнішим

є комплекс комунікативних установок у спілкуванні (ЗКУ, $r = ,518$ при $p \leq 0,05$), тим менше проявляється індивідуальність іншого ($r = ,504$ при $p \leq 0,05$), тим більше прагнення перевищувати партнерів ($r = ,491$ при $p \leq 0,05$) та відкрита жорстокість у ставленні до них ($r = ,473$ при $p \leq 0,05$), і у підсумку також інтолерантнішим виявляється і загальний показник комунікативної толерантності ($r = ,473$ при $p \leq 0,05$). Утворений за такою комбінацією зв'язків фактор дістав назву «кар'єрист»: висока амбітність поєднується з егоцентризмом, нетерпимістю, пихою, безапеляційністю, що досить небезпечно як для соціального оточення, так і для самої особистості.

Зв'язки, що згрупувалися навколо показника «конформність», утворили ще один базовий фактор. Високий рівень конформності негативно корелює з прагненням домінувати ($r = -,656$ при $p \leq 0,01$) та бажанням підганяти інших під себе ($r = -,517$ при $p \leq 0,05$), також надмірна залежність від думки інших утруднює самоприйняття ($r = -,513$ при $p \leq 0,05$) та гальмує бажання перевищувати інших ($r = -,464$ при $p \leq 0,05$). Відтак, акценти на пристосованості, угодовстві, соціальній пасивності, проблеми з особистісною ідентичністю продукують комплекс, що характеризується нами як «конформіст» (слабка толерантність).

Висновки й рекомендації. Зроблений нами аналіз кореляційних зв'язків дозволив виявити найбільш типові й важливі для формування комунікативної толерантності якості та риси особистості майбутніх менеджерів. У першу чергу це загальні комунікативні установки, більшість з яких відповідає середньому рівню, що є статистично нормальним для даної вікової групи (21-24 роки), однак їх показники суттєво відрізняються в гірший бік від аналогічних показників фахівців групи професій «людина-людина». Тому цей рівень не можна вважати достатнім для успішної професійної адаптації у сфері управління й комунікації. Головними критеріями, на які слід орієнтуватися в розвитку толерантності, виявилися досвід спілкування, самоприйняття та прийняття інших, толерантність до невизначеності. Тож актуальним є створення умов для формування позитивного досвіду спілкування майбутніх менеджерів та озброєння їх конструктивними толерантними засобами взаємодії з оточуючими.

Список літератури:

1. Бойко В.В. Коммуникативная толерантность. (Методическое пособие) / В.В. Бойко. – СПб.: МАПО, 1998. – 146 с.
2. Горянська А.М. Психологія толерантності: навчально-методичний посіб. / А.М. Горянська. – Ніжин: Вид-во НДУ ім. Гоголя, 2015. – 250 с.
3. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И. Рогов. – М.: ВЛАДОС, 2004. – 336 с.
4. Толерантное сознание и формирование толерантных отношений (теория и практика): сб. науч.-метод. ст. – [2-е изд., стереотип.]. – М.: Изд-во Московского психолого-социального института; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2003. – 368 с.
5. Управлінські аспекти соціальної роботи. Курс лекцій / М.Ф. Головатий, П.М. Лукашевич, Г.А. Дмитренко та ін. – К.: МАУП, 2004. – 368 с.

Песоцкий В.П., Горянская А.М.

Нежинский государственный университет имени Николая Гоголя

ИССЛЕДОВАНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ КАЧЕСТВ МАГИСТРАНТОВ-МЕНЕДЖЕРОВ

Аннотация

В статье представлены результаты эмпирического исследования коммуникативных качеств будущих менеджеров: социально-психологической компетентности и толерантности как комплекса базовых установок, умонастроений и поведенческих характеристик. Посредством корреляционного анализа выявлены наиболее типичные комплексы качеств будущих менеджеров: «карьерист» и «конформист», которые следует учитывать, определяя стратегию формирования коммуникативной толерантности менеджера.

Ключевые слова: коммуникативная толерантность, коммуникативные установки, коммуникативная компетентность, конформность, нетерпимость к неопределенности.

Pisotsky V.P., Goryanska A.M.

Nizhyn Gogol State University

RESEARCH OF COMMUNICATIVE QUALITIES OF MASTERS OF MANAGEMENT

Summary

The article presents the results of the empirical research of the communicative qualities of future managers: tolerance as a set of basic settings, mindset, behavioral characteristics with their social and communicative competence. Taking into account the formation of communicative tolerance, the correlation analysis allowed to identify the most typical complexes of qualities of future managers: "careerist" and "conformist", which must be taken into account when defining a strategy for the formation of communicative tolerance.

Keywords: communicative tolerance, communicative settings, communicative competence, conformality, intolerance to uncertainty.