

ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ СТРАТЕГИЧЕСКОГО РЕШЕНИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ ЗАДАЧ У БУДУЩИХ МЕНЕДЖЕРОВ

А.В. Горелова

Статья посвящена проблеме формирования навыков стратегического решения коммуникативных задач в деловом общении будущих менеджеров. В процессе исследования нами был разработан алгоритм стратегической коммуникации, являющийся одним из инструментов формирования навыков стратегического решения коммуникативных задач студентов – будущих менеджеров, что способствует более эффективному взаимодействию в профессиональной деятельности.

Ключевые слова: менеджер, стратегическое управление, стратегические решения, коммуникативные задачи, стратегическая коммуникация, навыки стратегического решения коммуникативных задач.

Концепция модернизации российского образования выявила необходимость нового качества профессионального образования, способного обеспечивать интеграцию России в мировой образовательный процесс с учетом академической мобильности студентов и новых требований, предъявляемых к будущим профессионалам. В эпоху глобализации экономического пространства и интеграции Российской Федерации в мировое экономическое пространство профессия менеджера является одной из наиболее востребованных как в России, так и за рубежом. Доказательством этому являются показатели исследований рынка труда, опубликованные ведущими рекрутинговыми агентствами и информация, предоставленная наиболее известными сайтами по трудоустройству, такими как HeadHunterGroup - OnlineHiringServices, Superjob.ru, Работа@mail.ru и другие.

Профессиональная деятельность менеджера характеризуется многообразием выполняемых функций: разработка стратегии и планирование работы, постановка целей, принятие управленческих решений, проведение совещаний и встреч, поездки и осмотры объектов, работа с документами. Термин «стратегия» уже давно вошёл в профессиональный терминологический аппарат менеджмента в таких понятиях, как «стратегическое планирование», «стратегический менеджмент», «стратегическая коммуникация».

Результаты многочисленных научных исследований (Ф.Ф. Бодалев, Р.Л. Дафт, Дж.М. Лейхифф, В.А. Спивак, Л.Д. Столяренко [6]) позволяют сделать вывод, что менеджерская деятельность связана с анализом и

прогнозированием ситуаций, определением целей и задач, основных тенденций и противоречий; выдвижением альтернативных вариантов действий, оценкой альтернатив, определением наиболее оптимальных действий; разработкой стратегий для наиболее эффективного решения задач и достижения поставленных целей. Правильный расчет стратегии, как утверждают профессионалы, является ключевым фактором достижения поставленных целей управления, соответственно, от того, насколько развиты у менеджеров навыки стратегического решения профессиональных задач, зависит успех организации в целом.

Глобализация экономического пространства, интеграция России в него, увеличение информационных потоков, скорости обмена и переработки информации в настоящее время предъявляют новые требования к подготовке менеджеров. Современному менеджеру необходимо уметь ориентироваться в быстро меняющихся условиях и своевременно реагировать на изменения; перерабатывать огромные потоки информации и уметь эффективно управлять ими посредством деловой и межличностной коммуникации (давать ответы на вопросы, приводить аргументы, уходить от ответов, доносить информацию о принятых решениях, оказывать влияние, манипулировать) для эффективного взаимодействия в профессиональной деятельности. Деятельность менеджера характеризуется значительной сложностью и динамизмом. К основным особенностям этой деятельности можно отнести: большое разнообразие видов деятельности на разных уровнях управления; творческий характер деятельности, осуществляемый

в условиях избытка информации и стремительных изменений, а также выделить значительную роль коммуникации.

Поскольку большая часть деятельности менеджера (50–90 %) реализуется посредством коммуникации, можно предположить, что в процессе решения профессиональных задач менеджеру, прежде всего, приходится решать коммуникативные задачи. Соответственно, коммуникация выступает в качестве ведущего вида профессиональной деятельности менеджера. Утверждаем, что наиболее оптимальное решение большинства профессиональных задач управления в современных условиях требует стратегического подхода. Коммуникативные задачи, являясь неотъемлемым компонентом профессионального взаимодействия и решения профессиональных задач менеджеров, также требуют стратегического решения, которое реализуется посредством использования коммуникативных стратегий и алгоритмов стратегической коммуникации.

Вопросами стратегической коммуникации и в частности изучением и классификацией коммуникативных стратегий учёные начали заниматься сравнительно недавно, немного более двух десятилетий. Однако данные вопросы в основном разрабатывались учёными в области лингвистики, филологии или психологии (Т.Н. Астафурова, О.Я. Гойхман, О.С. Иссерс, М.В. Колтунова, И.А. Стернин [3]). Возможности учебных дисциплин, способных формировать навыки стратегической коммуникации, не получили достаточного освещения. Потребность восполнить указанный пробел в научном знании определяет актуальность нашего исследования.

Навыки стратегического решения коммуникативных задач являются неотъемлемыми характеристиками в описании профессиональных качеств менеджера, важнейшими из которых являются коммуникабельность, способность влиять на людей, эмоциональная уравновешенность, стрессоустойчивость, открытость, гибкость, склонность к эффективному нападение и столь же успешной защите, способность четко определять и ставить цели, влияние на окружающих без прямого давления, способность решать проблемы быстро и эффективно.

Для этого необходимы гибкость мышления и навыки стратегического решения профессиональных задач, в том числе и коммуникативных, в процессе выполнения основных управленческих функций – планирования, организации, руководства и контроля. Поскольку большинство управленческих функций реали-

зуется посредством коммуникации, навыки стратегического решения коммуникативных задач являются наиболее существенными в профессиональной деятельности менеджера.

В традиционной педагогике навыком считается деятельность, сформированная путем повторения и доведения до автоматизма. Принято различать навыки перцептивные, интеллектуальные и двигательные. Навыки решения коммуникативных задач мы относим к интеллектуальным навыкам, которые являются автоматизированными приемами, способами решения встречавшихся ранее умственных задач.

Стратегическое решение коммуникативных и управленческих задач лежит в основе эффективного управления. Коммуникативная задача, как многие задачи стратегического управления, имеет те же этапы решения: анализ ситуации, перебор вариантов и выбор из них оптимального, коммуникативного взаимодействия и анализ его результатов.

Профессиональная стратегическая коммуникация может быть представлена как система коммуникативных задач, решение которых определяет достижение целей коммуникации и, как следствие, ведёт к решению управленческих задач. Существует два вида коммуникативных задач: задачи предстоящей деятельности, которые планируются заранее и являются общими коммуникативными задачами, и текущие коммуникативные задачи, возникающие в ходе профессионального взаимодействия.

Менеджеру, осуществляющему управление деятельностью подчинённых, необходимо не только осознавать типы коммуникативных действий, помогающих направлять деятельность людей, но и определять, какие из этих действий способны решить коммуникативные задачи с целью эффективного решения задач управления.

Осуществление вербального общения является основным этапом стратегического решения коммуникативной задачи. Успешность решения коммуникативной задачи предполагает наличие у менеджера хорошей вербальной памяти; умений правильно выбирать языковые средства; умение логически верно выстраивать изложение информации, подкрепляя утверждения аргументами и фактами; постоянный анализ коммуникативного поведения собеседников и собственного коммуникативного поведения; умение оперативно реагировать на изменение коммуникативной ситуации.

Заключительным этапом стратегического решения коммуникативной задачи является организация обратной связи и анализ резуль-

татов общения. В случае неудовлетворительных результатов необходимы расчеты корректировки коммуникативного поведения менеджера для более эффективного решения коммуникативных задач.

Стратегическое решение коммуникативных задач нами понимается как расчет оптимальных вариантов достижения целей коммуникации с учётом заданных условий, включающих как известные, так и неизвестные параметры, постоянный анализ коммуникативных действий и коррекция коммуникативного поведения. В процессе исследования нами был разработан алгоритм стратегической коммуникации, являющийся инструментом развития навыков стратегического решения коммуникативных задач.

Рассматривая стратегию как искусство планирования какой-либо деятельности и руководства ею, основанное на точных прогнозах, мы попытались построить алгоритм стратегической коммуникации, который состоит из двух этапов (планирования и руководства) и рассматривается нами как инструмент формирования навыков стратегического решения коммуникативных задач.

На этапе планирования ставятся цель и задачи предстоящей коммуникации, в соответствии с которыми составляется план / планы действий, в которых учитываются наличие доступных инструментов (владение необходимой информацией, техниками и приёмами речевого воздействия, владение ситуацией); возможные изменения условий общения, в соответствии с которыми меняется набор инструментов, ведущий к изменению тактик и стратегий коммуникации, и, вероятно, перехода к другому плану действий. На этом же этапе производится прогнозирование результатов коммуникации, как положительных (полное или частичное достижение цели), так и отрицательных (неудача в достижении цели коммуникации).

На втором этапе руководства происходит непосредственное воплощение планов действий коммуникации, анализ каждого хода и переход либо к следующему ходу того же плана, либо к другому плану действий, при изменении условий коммуникации. Результатом правильно построенной стратегической коммуникации является достижение поставленной цели.

Разработанный нами алгоритм стратегической коммуникации в рамках деятельностного подхода, состоящего из двух этапов, представлен в следующей схеме (рис. 1, 2).

Нельзя отрицать тот факт, что коммуникация изначально носит целенаправленный характер – донести информацию, получить информацию, убедить, разубедить и т. д. Однако в естественном общении большинство коммуникативных действий производится автоматически (на основе уже имеющегося личного опыта общения или интуитивно). В основе же стратегической коммуникации лежит осознанность цели коммуникации и выбор или разработка средств достижения поставленной цели путём последовательного решения коммуникативных задач. Постановка цели коммуникации, разработка и выбор средств ее достижения первоначально требуют формирования умений решения коммуникативных задач менеджеров. Однако в дальнейшем эти умения должны быть доведены до автоматизма и перейти в навык, так как на следующем этапе, этапе руководства, требуется не только выбор из уже запланированных ходов и действий, но и быстрая разработка нового плана действий, в соответствии с изменившимися условиями коммуникации.

В теории и методике профессионального образования формированию навыков уделяется большое значение, поскольку знание человеком того, что и как надо сделать, образование динамического стереотипа и возникновение чувства уверенности делает необязательным тщательный и постоянный динамический контроль при сформированном навыке. Автоматизация действий состоит в возможности переключения контроля за действием в контроль за результатом действия и в возможности переключения внимания на внешнюю ситуацию. В профессиональной коммуникации менеджеров именно навыки стратегического решения коммуникативных задач позволяют достигать поставленных целей наиболее эффективно, поскольку процесс реальной коммуникации динамичен и требует быстрой реакции и выбора следующего действия.

Формированию навыков способствуют различные методы обучения и воспитания. Однако главным являются упражнения, то есть не простое механическое повторение действий, а их совершенствование. Процесс формирования навыков складывается из нескольких этапов. Сначала выделенные частные приемы и операции объединяются в единое действие, потом устраняются ошибки, далее следует улучшение качества навыка и, наконец, автоматизация и включение его в деятельность.

Теория и методика профессионального образования

Достижение цели коммуникации зависит от последовательного решения частных коммуникативных задач посредством коммуникативных стратегий. В естественном общении, как правило, добиться поставленной цели с помощью одного единственного обращения к партнеру, скорее всего, является исключением, чем правилом. Участие в длительных дискуссиях и переговорах требует применения навыков стратегического решения коммуникативных и профессиональных задач.

Успешная коммуникация необходима для решения задач в собственно деловой сфере. Вся концепция качественного управления основана на презумпции, что все участники процесса имеют доступ ко всей необходимой

информации, эффективно общаются между собой, создавая условия для успешного принятия решений, разрешения конфликтов, ведения переговоров и работы команды [1].

Многие дисциплины и курсы вузовских программ направлены на развитие отдельных навыков, направленных на стратегическое решение определенных проблем психологического, коммуникативного или иного характера. К таким дисциплинам можно отнести русский язык и культуру речи, иностранный язык, психологию, тренинг личностного роста, тренинг межличностного общения, конфликтологию, основы теории игр, организационное поведение, стратегический менеджмент, коммуникационный менеджмент.

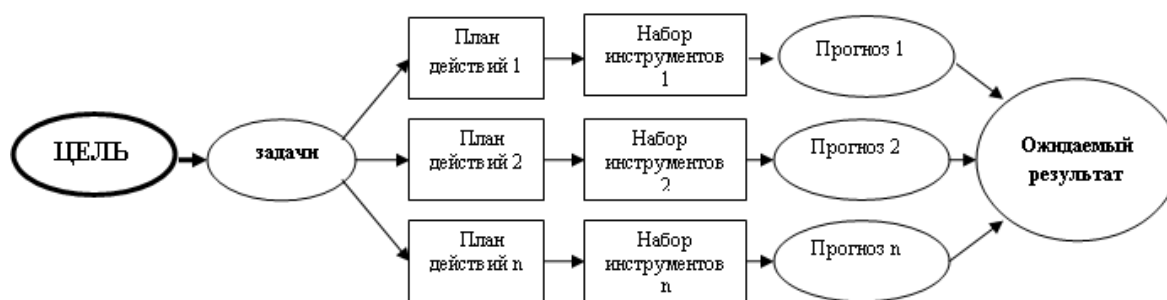


Рис. 1. Первый этап «Планирование»

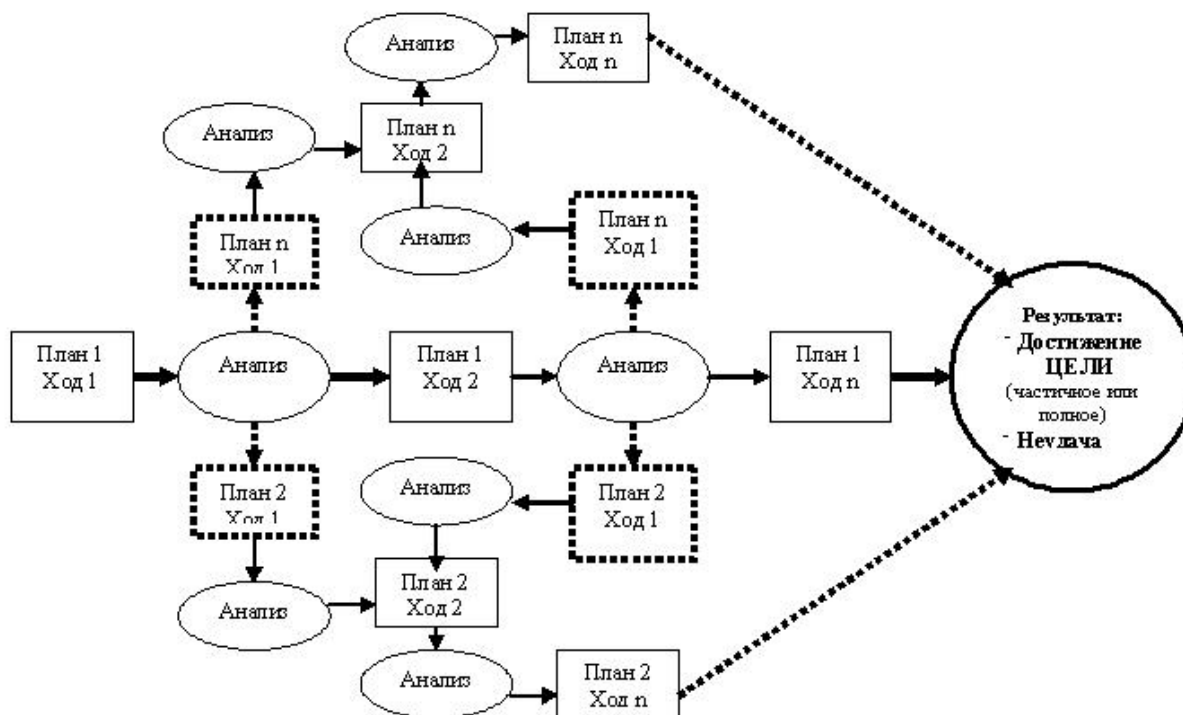


Рис. 2. Второй этап «Руководство»

Факт переноса моделей и методов одной науки в другие, соответственно из одних дисциплин в другие, свидетельствуют о том, что в различных системах действуют, по существу, общие закономерные связи [4]. Как отмечалось выше, стратегический подход может быть использован для решения как управленческих, так и коммуникативных задач. Однако стоит отметить, что анализ рабочих программ ФГОС по направлению «менеджмент» показал недостаточное количество часов и разработку практических дисциплин, способных развить ключевые навыки будущего менеджера, в частности, навыки стратегического решения коммуникативных задач делового общения.

Увеличение международных контактов в различных областях науки и бизнеса привело к росту потребности общества в специалистах, способных пользоваться иностранным языком как средством взаимодействия для решения стоящих перед ними профессиональных задач. Кроме того, расширяются научные представления о роли специальных и прикладных дисциплин и курсов, в частности, иностранного языка в профессиональной подготовке будущих менеджеров (В.Е. Алдонова, Т.И. Руднева, Н.Г. Вареева, Л.В. Девин, Е.А. Зими́на [2]). Владение иностранным языком уже перестает быть отдельной профессией. Умение общаться на иностранных языках повышает конкурентоспособность специалистов практически во всех отраслях.

В настоящее время при изучении иностранного языка в вузе основной акцент делается на формировании различных коммуникативных навыков и обучении межличностной коммуникации в профессиональной сфере. Межличностная коммуникация осуществляется в тех видах общения, которые предполагают прагматические цели, конструктивность решений и готовность каждого партнёра к адекватному поведению [5]. В связи с вышесказанным представляется явной социальная, экономическая и научная актуальность исследования, посвященного формированию навыков стратегического решения коммуникативных задач будущих менеджеров средствами иностранного языка в вузе.

На основе интегрированного подхода к профессиональной подготовке менеджеров в вузе нами был разработан практикум «Стратегии интервью в деловом общении» для студентов факультета экономики и управления, направленный на развитие навыков стратегического решения коммуникативных задач на иностранном языке. «Interview strategies –

стратегии интервью в деловой коммуникации» содержит тематические разделы делового общения с формами для заполнения личной информацией, описание стратегий и тактик делового общения, упражнения на использование данных стратегий в реальном иноязычном общении, рекомендации по преодолению коммуникативных сбоев и ролевые игры для использования полученных знаний в ситуации, максимально близкой к реальному профессиональному и межкультурному общению на иностранном языке в деловой ситуации.

На финальном этапе курса определялся уровень сформированности навыков стратегического решения коммуникативных задач, а также навыков решения коммуникативных проблем, являющихся неотъемлемой компонентой реального профессионального общения. Исследование показало, что применение алгоритма стратегической коммуникации с использованием коммуникативных стратегий способствует формированию навыков стратегического решения коммуникативных задач студентов, что ведёт к более эффективному взаимодействию и решению профессиональных задач.

Литература

1. Бергельсон, М.Б. *Коммуникативные методы в управлении, или менеджмент как искусство коммуникации* / М.Б. Бергельсон // *Теория коммуникации & прикладная коммуникация: сб. науч. тр. Вестник Российской коммуникативной ассоциации. Вып. 2 / под общ. ред. И.Н. Розиной. – Ростов н/Д.: ИУБиП, 2004. – С. 6–26.*
2. Зими́на, Е.А. *Педагогические основы подготовки специалиста международного уровня в неязыковых вузах (на материале иностранного языка)* / Е.А. Зими́на // *Педагогические исследования в образовании / отв. ред. Т.И. Руднева. – Самара: Изд-во «Универс-групп», 2004. – С. 95–101.*
3. Лазуренко, Е.Ю. *Коммуникативное поведение. Профессиональная коммуникативная личность* / Е.Ю. Лазуренко, М.С. Саломатина, И.А. Стернин. – Воронеж: Истоки, 2007. – 194 с.
4. Левченко, В.В. *Интегрированный подход к профессионально-педагогической подготовке в вузе специалистов для образовательных учреждений* / В.В. Левченко // *Профессиональная педагогика: проблемы и поиск решений: сб. науч. тр. / под общ. ред. Т.И. Рудневой. – Самара: Изд-во «Самар. ун-т», 2012. – С. 174–201.*

5. Левченко, В.В. Технологии самопрезентации в учебном процессе по иностранному языку при подготовке культурологов / В.В. Левченко, Д.Л. Дудович // *Стратегические цели вуза в условиях инновационной образовательной деятельности: сб. науч. тр. между-*

нар. науч.-метод. конф. (Самара, 18 марта 2011 г.). – Самара: Изд-во «Универс групп», 2011. – С. 259–260.

6. Столяренко, Л.Д. Психология делового общения и управления: учеб. / Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Д.: Феникс, 2005. – 416 с.

Горелова Анна Валериевна, старший преподаватель кафедры иностранных языков, Самарский государственный университет, anna_gorelova@mail.ru.

**Bulletin of the South Ural State University
Series “Education. Pedagogy”
2014, vol. 6, no. 1, pp. 109–114**

FORMING SKILLS OF STRATEGIC SOLVING COMMUNICATION TASKS OF THE FUTURE MANAGERS

A.V. Gorelova, Samara State University, Samara, Russian Federation, anna_gorelova@mail.ru

The article is devoted to the problem of forming the communication task solving skills in business communication of future managers. The strategic communication algorithm being one of the key tools for developing communication task solving skills of future managers has been developed. This algorithm leads to more effective professional communication.

Keywords: manager, strategic management, strategic solutions, communication tasks, strategic communication, communication task solving skills.

References

1. Bergel'son N.B. Communication Methods in Management or Management as an Art of Communication [Kommunikativnie metody v upravlenii ili menedzhment kak iskusstvo kommunikatsyi]. *Vestnik Rossijskoi kommunikativnoi assotsyatsyi* [Bulletin of Russian Communication Association], vol. 2. Rostov-on-Don, IUBiP Publ., 2004, pp. 6–26.

2. Zimina E.A. Pedagogical Basis of International Specialist Training in Non-linguistic Institutions (teaching foreign languages) [Pedagogicheskie osnovy podgotovki specialista mezhdunarodnogo urovnya v neyazykovykh vuzakh (na materiale inostrannogo yazyka)]. *Pedagogicheskie issledovaniya v obrazovanii* [Educational Research in Education]. Samara, Univers Grupp Publ., 2004, pp. 95–101.

3. Lazurenko E.Yu., Salomatina M.S., Sternin I.A. *Kommunikativnoe povedenie. Professional'naya kommunikativnaya lichnost'* [Communicative Behavior. Professional Communicative Person]. Voronezh, Istoki Publ., 2007. 194 p.

4. Levchenko V.V. Integrirovannyi podkhod k professional'no-pedagogicheskoi podgotovke v vuze spetsyalistov dlya obrazovatel'nykh uchrezhdeniy [Integrated Approach to Higher Professional Pedagogical Training Specialists of Educational Institutions]. *Professional'naya pedagogika: problemy i poisk resheniy* [Professional Pedagogy: Problems and Search for Solutions]. Samara, Samarskiy Universitet Publ., 2012, pp. 174–201.

5. Levchenko V.V., Dudovich D.L. Self-presentation Technologies in English Language Educational Process of Culture Experts [Tekhnologii samopresetatsyi v uchebnom protsesse po inostrannomu yazyku pri podgotovke kul'turologov]. *Sbornik nauchnykh trudov mezhdunarodnoy nauchno-metod. konf. “Strategicheskie tseli vuza v usloviyakh innovatsionnoy obrazovatel'noy deyatel'nosti” (Samara 18 марта 2011)* [Collection of Scientific Papers of the International Scientific Conference “The Strategic Objectives of the University in Terms of Innovative Educational Activities” (Samara 18 March 2011)]. Samara, 2011, pp. 259–260.

6. Stolyarenko L.D. *Psikhologiya delovogo obsheniya i upravleniya* [Psychology of Business Communication and Management]. Rostov-on-Don, Feniks Publ., 2005. – 416 p.

Поступила в редакцию 30 ноября 2013 г.
