

УДК 159.9
**МОДЕЛЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И СТИЛИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
КАК ПРЕДИКТОРЫ УСПЕШНОЙ СУБЪЕКТ-СУБЪЕКТНОЙ
КОММУНИКАЦИИ**

В.В. Вильчес-Ногерол¹, А.С. Машкова²

¹*Российский технологический университет,
Проспект Вернадского, 78, 119454, Москва, Россия
belikveronika@gmail.com*

²*Институт психологии Российской Академии наук
ул. Ярославская, 13к1, 129366, Москва, Россия
anua_12@mail.ru*

Научный руководитель: В.А. Толочек, доктор психологических наук, профессор

В статье представлено исследование стилей делового общения и модели компетенций менеджеров различных сфер (170 чел.). Гипотезой исследования выступило предположение о том, что выбор стилей делового общения и компетенций детерминирован особенностями корпоративной культуры. По итогам процедуры факторного анализа выделилось шесть стилей делового общения. Три стиля являются неэффективными, остальные три – условно эффективными, в силу смешанного характера корпоративной культуры. Исходя из оценок компетенций, менеджеры отметили шестнадцать актуальных компетенций, которые варьировались в зависимости от специфики деятельности компаний. На основе данных оценок, на следующем этапе исследования была представлена изменённая модель, а именно шестнадцать компетенций были распределены по шести кластерам. В перспективе планируется анализ компетенций по новой модели, а также изучение взаимосвязи стилей делового общения и компетенций.

Ключевые слова: взаимодействие; субъект; модель компетенций; стили делового общения; менеджеры; коммуникация.

**MODEL OF COMPETENCIES AND STYLES OF BUSINESS
COMMUNICATION AS PREDICTORS OF SUCCESSFUL SUBJECT-
SUBJECT COMMUNICATION**

V.V. Vilches-Nogerol^a, A.S. Mashkova^b

^a*Russian Technological University, 78 Vernadsky Prospekt, 119454, Moscow, Russia,*

^b*Institute of Psychology of Russian Academy of Science,
Yaroslavskaya street, 13k1, 129366, Moscow, Russia,*

*Scientific adviser: V.A. Tolochev, Doctor of Psychology, professor,
Corresponding author: V.V. Vilches-Nogerol*

Authors present a research of competence's model and styles of business communication among managers from different professional fields (170 people). We used the following working hypothesis: the choice of business communication styles' and competencies is determined by the characteristics of corporate culture. According to the results of factor analysis, there are six styles of business communication. Three styles are unconstructive; the remaining three are relatively constructive, because of the mixed nature of corporate culture. Based on assessments of competencies, managers mentioned sixteen relevant competencies, which varied depending on the specifics of the companies. According to these assessments, at the next stage of the study, we

presented the following modified model of competencies: six clusters include sixteen competencies. In the future, we suppose to analyze competencies based on the new model, as well as study the connection between styles of business communication and competencies.

Keywords: interaction; subject; model of competencies; styles of business communication; managers; communication.

Современные требования к профессионалам предполагают не только эффективное решение рабочих задач и качественное выполнение своих должностных обязанностей, но и ориентиры на саморазвитие, целеполагание, системное мышление, адаптивность, умение качественно выстраивать взаимодействие (субъект-субъектную коммуникацию). Такой комплексный подход предполагает анализ не отдельной личности трудящегося, а его функционирование в системе множественных взаимодействий в конкретной среде [1–7].

Актуальность настоящего исследования обусловлена спецификой деятельности представителей социэкономических профессий: от качества коммуникации между субъектами зависит не только решение рабочих вопросов, но и общая организованность деятельности, умение работать в команде, поиск необходимой информации для решения различных задач и др. Синтез модели компетенций и концепции «Стили делового общения» (далее СДО) предполагают глубокий анализ процесса взаимодействия для дальнейшего формирования конструктивных отношений, как для отдельного субъекта, так и в коллективе в целом, с учётом особенностей деятельности и корпоративной культуры.

Организация исследования. Цель – выявление и описание актуальных компетенций и СДО менеджеров. Предмет – специфика востребованных компетенций и СДО менеджеров российских коммерческих компаний. Гипотеза: выбор СДО и компетенций детерминирован особенностями корпоративной культуры. Методы: исследовательская методика – опросник В.А. Толочка «Стили делового общения», анализ экспертных оценок, математическое моделирование. Исследование проводилось на выборке административно-управленческих сотрудников различных сфер (170 чел., основная группа – 75 чел., контрольная – 95 чел.). Для статистических расчётов данных использовались метод статического и динамического факторного анализа.

Результаты. По итогам факторного анализа выделились шесть факторов, которые мы соотносим со следующими СДО.

«Конструктивный жёстко-формальный стиль» эффективен для решения рабочих задач, но ограниченный репертуар действий общения мешает качественному выстраиванию межличностных отношений; сочетает в себе активность, чёткую постановку целей и задач, фиксацию времени взаимодействий, стремление к управлению коммуникацией.

«Избегающий стиль (дистантное общение)» предполагает преимущественно опосредованное общение (телефон, деловые письма), дистанцирование от решения проблем и неформального взаимодействия, неорганизованность пространства и времени коммуникации, предпочтение отдаётся стратегии соперничества.

«Импульсивный индивидуалистический стиль» представляет собой модель скорее ситуативного поведения, нежели стабильную стратегию взаимодействий, здесь актуальны и невербальное общение, и системность в

отношении организации времени и пространства, также демонстративное поведение, угрозы, демонстрация силы и др.

«Либеральный стиль» свойственен субъектам, ориентированным на сотрудничество, поощрение, доверительную беседу, использование близкой психологической дистанции; в то же время стиль неконструктивен в плане чёткого решения рабочих задач, перспектив планирования, обеднённый выбор функций общения, неорганизованность в целом.

«Мотивация потребности в сопричастности» (по Д. МакКлеланду): можно говорить о конструктивности подобного стиля для неформальных, но не для деловых отношений. Из положительных характеристик стиля: ориентация на взаимодействие, эмоциональную отдачу, взаимопомощь. Однако также присутствует неорганизованность и бессистемность в решении рабочих вопросов.

«Квази-силовой стиль» относится к неконструктивному, так как выбор стилевых компонентов хаотичен, коммуникация носит спонтанный характер, плохо развито умение планирования и целеполагания, преобладает пассивность и отсутствие чёткой организации.

Обратимся к анализу компетенций. Среди представленных компетенций преимущество в выборе досталось следующим: «Ориентация на достижения», «Развитие других», «Самоконтроль», «Гибкость», «Управление командой», «Контроль», «Аналитическое мышление», «Стратегическое влияние», «Уверенность в себе», «Объединение людей (Понимание компании)», «Командное лидерство», «Ориентация на миссию», «Поиск информации», «Менеджерская экспертиза».

Компетенции, выбранные представителями обеих групп: «Ориентация на достижения», «Развитие других», «Самоконтроль», «Гибкость», «Управление командой», «Контроль», «Аналитическое мышление», «Стратегическое влияние», «Объединение людей» (понимание компании) и «Поиск информации».

Представители основной группы отдали предпочтение следующим компетенциям: «Ориентация на миссию», «Менеджерская экспертиза», «Критическое мышление» и «Инициатива».

В контрольной группе представления о компетенциях значимых для деятельности эффективного руководителя несколько отличаются: «Уверенность в себе», «Командное лидерство», «Ориентация на партнерские отношения» и «Построение отношений».

Компетенции «Межличностное понимание» и «Директивность» получили наименьшее число выборов в каждой группе.

Обсуждение результатов. Обращаясь к корпоративной культуре, как к основной детерминанте в выборе предпочитаемых СДО и компетенций, представим краткое описание специфики профессиональной среды респондентов.

В исследуемую выборку вошли представители различных сфер: банковская, информационных технологий, оптовая и розничная торговля, производственная сфера, рекламная сфера бизнеса, страховые компании, строительные организации. Среди должностных обязанностей менеджеров всех компаний выделяются следующие: управление сотрудниками, находящимися в непосредственном подчинении, а именно подбор новых сотрудников, организация и управление работой действующего коллектива, мотивация, обучение, принятия решения по увольнению и карьерному продвижению сотрудников и ротации.

Общим для сотрудников всех компаний является возможность для карьерного роста. Также к единым характеристикам можно отнести: строгое соблюдение стандартов оценки персонала при приеме на работу (наличие профилей должностей и модели компетенций и пр.); выполнение функциональных обязанностей работы в соответствии с занимаемой должностью; четкое соблюдение принципов, заложенных в политику компаний (основные направления деятельности) и политику охраны труда. В качестве отличительных особенностей отдельных сфер можно выделить специфику принятия управленческих решений и разную степень гибкости условий труда.

Возвращаясь к актуальным СДО, отметим, что три стиля из шести можно обозначить как условно эффективные: «Конструктивный жестко-формальный стиль», «Импульсивный индивидуалистический стиль», «Либеральный стиль». Остальные стили относятся к неконструктивным: «Избегающий стиль (склонность к дистантному общению)»; «Мотивация потребности в сопричастности»; «Квази-силовой стиль».

Полученные данные выбранных компетенций, позволили выйти на следующий уровень исследования, а именно сократить количество до шестнадцати компетенций на основе экспертной оценки. Также учитывались выбор каждой организации, сфера деятельности менеджеров и библиографические материалы [8–10]. На втором этапе исследования соответствующий набор компетенций был распределен по шести кластерам: «Действия и достижения», «Помощь и обслуживания других», «Воздействие и оказание влияния», «Менеджерские компетенции», «Когнитивные компетенции», «Личная эффективность».

Полученные результаты подтверждают рабочие гипотезы. Для дальнейшего развития исследования перспективным видится анализ взаимосвязи СДО и компетенций, например, можно предположить, что оценка соответствующих компетенций зависит от СДО экспертов.

Выводы.

1) Несмотря на некоторые различия профессиональных условий разных компаний, корпоративную культуру представленных организаций можно обозначить как качественно структурированную и стабильную.

2) Даже в благополучной среде едва ли можно отрицать наличие неконструктивных СДО. Однако в данном случае, мы определяем организационную среду как диффузную, в силу принадлежности респондентов к разным профессиональным сферам, поэтому целесообразным представляется выделение именно условно эффективных стилей.

3) В результате анализа оценок экспертов, из предложенной модели компетенции были оценены шестнадцать, которые наиболее точно отражают деятельность эффективного руководителя. Как показывают данные предыдущих исследований, каждая компания, филиал одной компании и группы менеджеров выбирали компетенции в соответствии со своей спецификой деятельности.

4) Следующий этап исследования предполагает применение модифицированной модели компетенций, включающей в себя шестнадцать компетенций, распределенных по шести кластерам, а также анализ взаимосвязи компетенций и СДО.

Библиографические ссылки

1. Журавлев А.Л. Психология совместной деятельности. М., 2005.

2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. СПб., 2009.
3. Лебедев А.Н., Гордякова О.В. Личность в системе маркетинговых коммуникаций. М., 2015.
4. Личность профессионала в современном мире. М., 2013.
5. Маркова Е.В. Структурная организация личностных характеристик субъектов управленческой деятельности, реализующих различные стили принятия решений // Ярославский психологический вестник. 2016. № 34. С. 80–87.
6. Толочек В.А. Психология труда. СПб., 2019.
7. Толочек В.А. Стили деятельности: ресурсный подход. М., 2015.
8. Уиддет С., Холлифорд С. Руководство по компетенциям. М., 2003.
9. Ghopade, J.V. Job Analysis: A handbook of human resource directors. New Jersey, 1988.
10. Pearn, M.A., Kandola, R.S. Job Analysis: A manager's guide. London, 1993.