**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**КОММУНИКАЦИЯ
КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНОЕ КАЧЕСТВО МЕНЕДЖЕРА**

**2004**

**СОДЕРЖАНИЕ:**

[I. Введение 3](#_Toc88800809)

[II. Теоретические подходы к моделированию коммуникационных процессов в современной организации 6](#_Toc88800810)

[III. Описание выборки и процедуры исследования 16](#_Toc88800811)

[3.1. Характеристика объекта исследования 16](#_Toc88800812)

[3.2. Методы исследования 16](#_Toc88800813)

[3.3. Процедура исследования 17](#_Toc88800814)

[IV. Анализ и интерпретация полученных результатов 22](#_Toc88800815)

[Выводы 23](#_Toc88800816)

[Заключение 24](#_Toc88800817)

[Список литературы 25](#_Toc88800818)

[Приложение 1 27](#_Toc88800819)

[Приложение 2 28](#_Toc88800820)

# I. Введение

***Актуальность темы исследования.*** В жизни человека процессы коммуникации играют чрезвычайно важную роль, поэтому они привлекают внимание специалистов в самых разных областях знания: философии, психологии, социологии, культурологии, лингвистике, журналистике, менеджменте и др.

Наиболее активно процессы коммуникаций начали изучаться со второй половины XX века. Так, в 1950-1960-е годы наибольший научный интерес вызывали способы формализации сообщения, его кодирование и декодирование, передача информации от адресанта к адресату. Эти исследования шли в рамках новых тогда наук: кибернетики и информатики. Общение в них рассматривалось как односторонний информационный процесс, в котором наибольшее внимание уделялось способам формализации сообщения, а большая часть определений общения сводилась к идее передачи информации от автора к адресату.

Сфера производственной коммуникации в нашей стране изучалась, в основном, в рамках инженерной психологии. В последнее же время ведутся разработки и в направлении коммуникационного менеджмента и прикладной риторики. Стиль общения (речевого и невербального), поведения руководителя, взаимодействие сотрудников в процессе работы, написание служебных документов и другие аспекты могут, как улучшить работу предприятия, так и нанести ей существенный вред.

В связи с развитием рыночных отношений из производственной выделилась *сфера* *бизнес*-*коммуникации* или *делового общения*. В последние годы появилось множество публикаций учебной и справочной литературы по коммуникации и культуре общения, распространению коммуникативных знаний и приемов.

***Целью*** данной курсовой работы является научно-теоретическое исследование феномена коммуникации как профессионально важного качества менеджера.

В ***задачи*** работы входит:

1. Уточнить содержание исследуемой проблемы в контексте общей теории коммуникаций.

2. Раскрыть содержание, специфические формы и особенности коммуникации в организациях.

3. Обосновать выбранные методики для исследования коммуникативных умений и способностей будущих менеджеров.

4. Провести исследование коммуникативных качеств испытуемых в процессе профессионально ориентированного обучения.

5. Обобщить полученные результаты исследования и сделать обоснованные выводы.

***Объект исследования*** - будущие менеджеры – студенты I и V курсов Санкт-Петербургского института внешнеэкономических связей, 30 человек.

***Предмет исследования*** - анализ коммуникативных способностей будущих субъектов управления.

***Гипотеза исследования***: профессионально ориентированное обучение влияет на развитие личностных свойств, психологических качеств, необходимых будущему менеджеру для построения эффективного процесса коммуникации в организации.

***Методы и методология исследования***: В исследовании использованы методы теоретического анализа, наблюдения, методы психологической диагностики: Методика В.В. Синявского и Б.А. Федоришина «Определение коммуникативных и организаторских склонностей» и Методика Смекала-Кучера «Ориентировочная анкета». Для проведения исследования использовались две группы испытуемых: экспериментальная (V курс) и контрольная (I курс) группы по 15 человек в каждой. Метод обработки данных: статистическое сравнение.

***Теоретической основой исследования*** послужили труды зарубежных и отечественных ученых: Б.Г.Ананьева, Т.Г.Грушевицкой, В.Зигерт, В.Б.Кашина, И.С.Кона, А.А.Леонтьева, Т. Питерса, Р.Уотермена и других.

# II. Теоретические подходы к моделированию коммуникационных процессов в современной организации

Прежде всего, определим понятие коммуникации. Задача эта сложная, поскольку, как отмечает В.Б. Кашкин, определений у коммуникации приблизительно столько же, сколько и авторов работ о ней.[[1]](#footnote-1) Собственно термин «коммуникация» (от лат. - communicatio - делать общим, сообщать, беседовать, связывать) появился в научной литературе в начале XX в. (хотя, вероятно, первая модель коммуникации была предложена еще Аристотелем, выделившим такие компоненты процесса коммуникации, как оратор, речь и аудитория).

В психологической и социологической литературе общение и коммуникация рассматриваются как пересекающиеся, но несинонимические понятия. Если термин «коммуникация», появившийся в научной литературе в начале XX века, используется для обозначения средств связи любых объектов материального и духовного мира, процесса передачи информации от человека к человеку (обмен представлениями, идеями, установками, настроениями, чувствами и т.п. в человеческом общении), а также передачи и обмена информацией в обществе с целью воздействия на социальные процессы, то общение рассматривается как межличностное взаимодействие людей при обмене информацией познавательного или аффективно-оценочного характера. В числе основных функций общения также выделяются контактная, призванная удовлетворить потребность человека в контакте с другими людьми, и воздейственная, проявляющаяся в постоянном стремлении человека определенным образом воздействовать на своего партнера. Поэтому общение означает воздействие, обмен мнениями, взглядами, влияниями, а также согласование или потенциальный либо реальный конфликт.

Существует точка зрения, что базовой категорией является все-таки коммуникация, которая протекает между людьми в форме общения как обмен знаковыми образованиями (сообщениями). Но существует и противоположная трактовка соотношения понятий «общение» и «коммуникация», в которой основной категорией считается общение, а в структуре последнего выделяются коммуникация (обмен информацией), интеракция (организация взаимодействия и воздействия), перцепция (чувственное восприятие как основа взаимопонимания). При этом коммуникация выступает своего рода посредником между индивидуальной и общественно значимой информацией. Таким образом, в обоих случаях, несмотря на внешние различия, основной упор делается на механизм, который переводит индивидуальный процесс передачи и восприятия информации в социально значимый процесс персонального и массового воздействия.[[2]](#footnote-2)

Анализ различных подходов к этому вопросу показывает, что понятия «общение» и «коммуникация» имеют как общие, так и отличительные признаки. Общими являются их соотнесенность с процессами обмена и передачи информации и связь с языком как средством передачи информации. Отличительные признаки обусловлены различием в объеме содержания этих понятий (узком и широком). Это связано с тем, что они используются в разных науках, которые на первый план выдвигают различные аспекты этих понятий. Будем считать, что за общением в основном закрепляются характеристики межличностного взаимодействия, а за коммуникацией закрепляется дополнительное значение - информационный обмен в обществе. На этом основании общение представляет собой социально обусловленный процесс обмена мыслями и чувствами между людьми в различных сферах их познавательно-трудовой и творческой деятельности, реализуемый главным образом при помощи вербальных средств коммуникации. Можно присоединиться к мнению А.А. Леонтьева, который определяет общение «как систему целенаправленных и мотивированных процессов, обеспечивающих взаимодействие людей в коллективной деятельности, реализующих общественные и личностные, психологические отношения и использующих специфические средства, прежде всего язык»[[3]](#footnote-3).

Системное понимание сущности общения, его многофункциональной природы можно обнаружить и в трудах Б.Ф.Ломова, А.А.Брудного, Л.А.Карпенко, выделяющих набор основных функций общения.

Б.Ф.Ломов в общении выделяет, к примеру, такие функции, как:

а) информационно-коммуникативная, охватывающая процессы приема передачи информации;

б) регуляционно-коммуникативная, связанная со взаимной корректировкой действий при осуществлении совместной деятельности;

в) аффективно-коммуникативная, относящаяся к эмоциональной сфере человека и отвечающая потребностям в изменении своего эмоционального состояния.[[4]](#footnote-4)

В отличие от общения коммуникация - это социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации как в межличностном, так и в массовом общении по разным каналам при помощи различных вербальных и невербальных коммуникативных средств:

1) *вербальные* - речевые. Вербальная коммуникация для человека является основной – имеется в виду не генезис коммуникации и не «процент использования», а универсальность этого способа для человека, всеобщую переводимость любых других коммуникативных средств на вербальный человеческий язык. К числу вербальных средств относится устная и письменная разновидности языка;

2) *невербальные* - это пантомимика, мимика, жесты и другие средства: пространственные (расстояние, приближение, удаление, повороты), временные (раньше, позже) и предметные (наличие, положение предметов и т.п.).

Определений, данных коммуникативному процессу, также достаточно много. Для лучшего понимания этого явления исследователи стали пользоваться методом моделирования: воспроизведением характеристик одного объекта с помощью другого. Модель коммуникации воспроизводит составные элементы и функциональные характеристики коммуникационного процесса в виде схемы. Содержание модели зависит от концепции ученого, который эту модель разработал, от потребностей той сферы науки, в которой она появилась и т.д. Моделей коммуникации - множество. Рассмотреть их в рамках данной курсовой работы не представляется возможным. Перечислим лишь некоторые модели: двухступенчатая модель; спираль молчания; модель привратника; модели психотерапевтической коммуникации; психоанализ (модели Фрейда, Юнга, Лакана); модель Леви-Строса; модель Барта; модель Юнга; модель Малиновского; модель Ньюкомба, модель Уильяма Юри, модели имиджевой коммуникации и другие.[[5]](#footnote-5)

Не менее интересен аспект коммуникативного поведения. Термин «коммуникативное поведение» впервые был использован в работе И.А.Стернина[[6]](#footnote-6). Коммуникативное поведение в самом общем виде определяется как совокупность норм и традиций общения народа.[[7]](#footnote-7) Однако систематизация фактов, касающихся национальной специфики общения того или иного народа, оказывается весьма нелегким делом, поскольку еще нет научных традиций подобных описаний.

Процесс коммуникации может быть разделен на отдельные фрагменты, единицы коммуникации - *коммуникативные акты*. Сам по себе *коммуникативный процесс* представляет собой непрерывное взаимодействие участников коммуникации.

Рассмотрим основные понятия и термины, используемые для анализа коммуникативного процесса и его элементов.

В коммуникативных актах задействованы участники коммуникации – *коммуниканты (отправитель* и *получатель)*, порождающие и интерпретирующие *сообщения.*

Коммуникантами могут быть человеческие индивиды и общественные институты (правительства, партии, фирмы и т.п.). Сообщения – это высказывания или тексты. Но в невербальной коммуникации сообщением может быть изображение (дорожный знак поворота или фотография встречи политических лидеров), физический предмет (цветок на окне явочной квартиры как сообщение о провале или архитектурное сооружение как сообщение о его предназначении, подарок как знак признательности или черная метка как знак приговора). Сообщениями можно также признать поступки (например, знаковые поступки политических деятелей или шаги фирмы по продвижению товара).

Сообщения состоят из *знаков* различного рода (словесных и невербальных), изучением которых занимается *семиотика* или *семиология* (наука о знаках) Знаки образуют *знаковую систему*, *код* или *язык* (вербальный язык, язык жестов, культурный код, азбука Морзе, языки программирования и т.п.). Ключевыми для коммуникатора являются следующие элементы процесса коммуникации: *целевая аудитория, канал, метакоммуникативные знания, контекст.* Успех коммуникации зависит от профессионального умения оперировать на этих уровнях коммуникации.

О`Шонесси Дж. в своей работе «Принципы организации управления фирмой» поясняет, что линия коммуникации между двумя индивидами или организациями называется коммуникационным каналом.[[8]](#footnote-8) Так, А - В означает, что между А и В существует коммуникация. Так как подобное изображение не показывает направления коммуникации, то для указания направления применяется указатель-стрелка. А - В будет означать, что коммуникация осуществляется в обоих направлениях, тогда как А > В будет показывать, что коммуникация осуществляется только от А к В.

Коммуникационная сеть формируется тогда, когда несколько объектов связываются вместе несколькими каналами. Коммуникационная сеть устанавливает связь между индивидами, а также между высшим руководством и каждой производственной единицей. Однако создание коммуникационных сетей, формирование устойчивых коммуникационных каналов сопряжены с рядом трудностей, вызванных как дефектами в каналах информации, так и дефектным кодированием или декодированием получаемых сообщений.

Проблемы, связанные с созданием эффективно действующих коммуникаций, можно разделить на две основные группы: проблемы структурных коммуникаций и проблемы, возникающие в ходе межличностного общения.

В организациях, имеющих сложную многоуровневую структуру, как правило, возникают проблемы с передачей информации. Чем больше уровней в структуре организации, тем больше вероятность появления в ней существенных противоречий.[[9]](#footnote-9)

Основная проблема коммуникаций между элементами организационной структуры обусловлена неопределенностью во взаимоотношениях между отдельными структурными единицами организации. При этом распоряжения и директивы руководящего органа организации могут не соответствовать ситуации, не пониматься подчиненными, дублироваться, последующее сообщение может противоречить ранее посланным. Кроме того, в случае неопределенности ситуации горизонтальные связи между отдельными подразделениями или членами организации становятся ненадежными, информация к подразделениям поступает хаотично, что вызывает информационный голод или, наоборот, избыток противоречивой информации.

В условиях неопределенности могут усиливаться следующие основные виды барьеров в коммуникационных процессах.

1. Искажение сообщений - явление, при котором в структурные единицы организации поступает информация, не адекватная реальной ситуации. Искажения в коммуникационных сетях приводят к значительному замедлению темпов работ в организации. Принятие решения и его реализация должны начинаться одновременно: понять, как следует выполнять работу, не менее важно, чем принять решение о том, что следует делать.[[10]](#footnote-10)

2. Информационные перегрузки возможны в тех случаях, когда члены организации не в состоянии эффективно реагировать на всю необходимую им информацию и отсеивают определенную ее часть, по их мнению, наименее важную. Особенно часто информационная перегрузка наблюдается у руководителей, замыкающих на себе решение многих (даже самых мелких) вопросов, связанных с управлением деятельностью подразделений организации.

3. Недостатки в структуре организации оказывают существенное негативное влияние на функционирование коммуникационных сетей. Самым распространенным из таких недостатков следует признать неудачную конфигурацию - существование большого количества уровней управления, когда информация при прохождении от уровня к уровню теряется или искажается. Это особенно характерно для восходящих коммуникационных потоков (снизу вверх, от подчиненных к руководителям).

Еще одним существенным недостатком следует признать наличие конфликтов между отдельными группами и подразделениями организации.

4. Высокая степень пространственной дифференциации создает преграды для прохождения информации по определенным коммуникационным каналам в силу удаленности отдельных структурных единиц организации. В первую очередь это касается каналов контроля и обратной связи, а также каналов, по которым передается печатная информация (документы, научная или технологическая литература и т.д.).

Причины возникновения проблем коммуникации из-за непонимания[[11]](#footnote-11) заключаются в следующем.

1) Различия в восприятии сообщения и его основной идеи и концепции, что происходит в силу:

⮚неправильного кодирования сообщения руководителями без учета культуры и установок членов организации (сообщение написано или передано на непонятном языке, содержит много слов, принадлежащих другой субкультуре, или специальных терминов, выбрана область деятельности или знания, малоизвестная членам организации, и т.д.);

⮚конфликта между сферами компетенции, основами суждений отправителя и получателя информации;

⮚различных социальных установок членов организаций, различных структур ценностей.

2) Семантические барьеры, возникающие из-за плохо сформулированных сообщений, которые могут приводить к потере информации при передаче получателем, особенно много проблем такого рода порождается в многонациональной среде.

3) Невербальные межличностные преграды (жесты, интонации, внутренний смысл и другие формы невербальной символической коммуникации).

4) Неудовлетворительная обратная связь (например, из-за неумения слушать).

Главное - умение понимать потребности другого человека и говорить с ним доброжелательно и на одном языке.[[12]](#footnote-12)

Таким образом, роль коммуникации в управлении организацией очень велика. Формирование коммуникационных сетей и создание условий для успешного функционирования коммуникаций в организации составляют одну из важнейших задач управления. Не случайно немецкие ученые В. Зигерт и Л. Ланг отмечают: «Хлеб людей организации - информация и коммуникации. Если нарушаются информационные потоки внутри предприятия и связи с внешним миром, само существование этого предприятия под угрозой. Одной информации недостаточно. Только когда она соответствующим образом преобразуется и обрабатывается, т.е. когда возникают коммуникативные связи, обеспечиваются существование и эффективная деятельность организации».[[13]](#footnote-13)

Обмен информацией включен как важнейшее звено во все основные виды деятельности организации, следовательно, если коммуникационные связи (как внутренние, так и внешние) не существуют или не действуют, это отрицательно сказывается на функционировании всей организации. Это объясняется рядом причин: руководителям подразделений организации приходится тратить много времени на поиск нужной информации и ее обработку; происходит дублирование информации, поскольку одна и та же информация поступает в подразделения организации и к ее руководству из разных источников; в одних подразделениях и у одних руководителей ощущается недостаток информации, тогда как в других подразделениях может произойти информационная перегрузка; работники организации мало осведомлены о ее деятельности и т.д.

В связи с этим одной из главных целей управления в организации является создание системы коммуникации, ее запуск и контроль за нормальным функционированием. При этом именно на менеджера как на субъекта управления возложена ответственная миссия по созданию и поддержанию эффективных коммуникаций в организации. Как показывают исследования в области менеджмента, на общение расходуется 80 процентов рабочего времени руководителей всех уровней. Вопрос в том, насколько эффективно это общение, а значит, насколько эффективно используется большая часть рабочего времени руководителя.[[14]](#footnote-14)

Коммуникативные способности менеджера относятся к числу его важнейших профессиональных качеств, что предопределяет их выявление еще на стадии вузовского обучения. Отечественная теория способностей создавалась трудами многих видных психологов, среди которых Б.Г.Ананьев[[15]](#footnote-15), С.Л.Рубенштейн[[16]](#footnote-16), Б.М.Теплов[[17]](#footnote-17) и другие. Способности - это возможность достижения высокого уровня мастерства в том или ином виде деятельности. Различают общие и специальные способности. Общие способности необходимы для широкого круга занятий. К общим способностям относятся такие качества, как внимательность, сообразительность, целеустремленность, работоспособность и т. д. Эти качества важны во всех видах деятельности, в том числе в сфере управления. Специальные способности - это качества, обеспечивающие успех в узком круге видов деятельности. К таким, например, относятся зрительная память, понимание людей, чувствительность рук. Коммуникационные и организаторские способности также можно отнести к специальным способностям, но именно эти способности играют большую роль в профессиональном росте человека и налаживании эффективных коммуникаций.

**Вывод:** успех управленческой деятельности во многом зависит от того, умеет ли менеджер построить эффективную систему коммуникаций в организации. Для этого необходимо иметь сильную базу в области общественных наук, чтобы понимать, как человек общается, как приспосабливается к изменениям, ведет себя в небольших группах и организациях. Важно также понимание человеческих нужд, причин поступков и методов убеждения человека, того, как он приспосабливается к изменениям и в каких обстоятельствах ему лучше всего.

# III. Описание выборки и процедуры исследования

## 3.1. Характеристика объекта исследования

Исследование было проведено на двух группах испытуемых: экспериментальная (V курс) и контрольная (I курс) группа. Обе эти группы составили студенты, обучающиеся по специальности «Менеджмент». Общий объем выборки составляет 30 человек.

**Экспериментальная группа**

Студенты V курса

Всего 15 человек, из них 9 девушек и 6 юношей.

**Контрольная группа**

Студенты I курса

Всего 15 человек, из них 9 девушек и 6 юношей.

В качестве контрольной группы мы выбрали студентов I курса по той причине, что было интересно сравнить, как выражены коммуникативные способности будущих менеджеров на начальном этапе обучения и на этапе защиты диплома.

## 3.2. Методы исследования

Для того, чтобы освоить определенную профессию и затем успешно трудиться, человек должен обладать конкретными качествами, отвечающим тем требованиям, которые предъявляет работа к личности работающего. Методика В.В.Синявского и Б.А.Федоришина[[18]](#footnote-18) позволяет выявить коммуникационные и организаторские способности тестируемых.

В предлагаемой Методике подсчитывается отдельно показатель коммуникативных склонностей и отдельно - показатель организаторских склонностей. Эта методика носит сокращенное название КОС.

Следующая выбранная нами методика **–** Ориентировочная анкета **– ОА**[[19]](#footnote-19)**.** Анкета состоит из 30 пунктов-суждений, по каждому из которых возможны три варианта ответов, соответствующие трем видам направленности личности. Респондент должен выбрать один ответ, который в наибольшей степени выражает его мнение или соответствует реальности, и еще один, который, наоборот, наиболее далек от его мнения или же наименее соответствует реальности. Ответ «наиболее» получает 2 балла, «наименее» - 0, оставшийся невыбранным – 1 балл. Баллы, набранные по всем 30 пунктам, суммируются для каждого вида направленности отдельно.

Методика ОА позволяет выявить три вида направленности личности: на себя - НС, на общение - НО, на дело - НД. Выбрали ее мы потому, что по ней также можно увидеть предпосылки для развития коммуникативных способностей человека по показателю НО, что даст нам возможность проследить наличие (или отсутствие) связи между этими показателями.

Показатель НД включает в себя такие профессионально-важные качества, как стремление к достижению успехов, работоспособность, ответственность. Эта направленность интегрирует все перечисленные качества.

## 3.3. Процедура исследования

Исследование коммуникативных и организаторских склонностей с помощью тест-опросника КОС можно проводить и с одним испытуемым и с группой. Испытуемым раздаются тексты опросника (Приложение 1), бланки для ответов, и зачитывается инструкция.

***Инструкция:*** «Предлагаемый Вам тест содержит 40 вопросов. Прочитайте их и ответьте на все вопросы с помощью бланка. На бланке напечатаны номера вопросов. Если Ваш ответ на вопрос положителен, то есть Вы согласны с тем, о чем спрашивается в вопросе, то на бланке соответствующий номер обведите кружочком. Если же Ваш ответ отрицателен, то есть Вы не согласны, то соответствующий номер зачеркните. Следите, чтобы номер вопроса и номер в бланке для ответов совпадали. Имейте в виду, что вопросы носят общий характер и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы Вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который Вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайте внимание на его первые слова и согласовывайте свой ответ с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важна искренность при ответе».

Бланк для ответов представляет собой четыре ряда цифр, означающих номера вопросов и пронумерованных от 1 до 40 в определенном порядке.

**Обработка результатов**

***Цель обработки результатов*** - получение индексов коммуникативных и организаторских склонностей. Для этого ответы испытуемого сопоставляют с дешифратором и подсчитывают количество совпадений отдельно по коммуникативным и организаторским склонностям. В дешифраторе учитывается построчное расположение номеров вопросов в бланке для ответов.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1**  | **5**  | **9**  | **13**  | **17**  | **21**  | **25**  | **29**  | **33**  | **37**  |
| **2**  | **6**  | **10**  | **14**  | **18**  | **22**  | **26**  | **30**  | **34**  | **38**  |
| **3**  | **7**  | **11**  | **15**  | **19**  | **23**  | **27**  | **31**  | **35**  | **39**  |
| **4**  | **8**  | **12**  | **16**  | **20**  | **24**  | **28**  | **32**  | **36**  | **40**  |

**Дешифратор**

|  |  |
| --- | --- |
| **Склонности**  | **Ответы**  |
| **положительные**  | **отрицательные**  |
| **Коммуникативные**  | **номера вопросов 1-й строки**  | **номера вопросов 3-й строки**  |
| **Организаторские**  | **номера вопросов 2-й строки**  | **номера вопросов 4-й строки**  |

Чтобы определить уровень коммуникативных и уровень организаторских склонностей, нужно высчитать их коэффициенты. Коэффициенты представляют собой отношение количества совпадающих ответов той или иной склонности к максимально возможному числу совпадений, в данном случае - к 20. Формулы для подсчета коэффициентов такие:

**Кх              Ох
Кк = —— ; Ко = —— ,** где **20               20**

**Кк** - коэффициент коммуникативных склонностей;

**Ко** - коэффициент организаторских склонностей;

**Кх и Ox** - количество совпадающих с дешифратором ответов соответственно по коммуникативным и организаторским склонностям.

**Анализ результатов**

В ходе анализа результатов сначала дается оценка уровня коммуникативных и организаторских склонностей испытуемого. Для этого пользуются шкалой оценок.

**Шкала оценок коммуникативных и организаторских склонностей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Кк**  | **КО**  | **Шкала оценки**  |
| **0,10-0,45**  | **0,2-0,55**  | **1**  |
| **0,46-0,55**  | **0,56-0,65**  | **2**  |
| **0,56-0,65**  | **0,66-0,70**  | **3**  |
| **0,66-0,75**  | **0,71-0,80**  | **4**  |
| **0,75-1,00**  | **0,81-1,00**  | **5**  |

Уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей характеризуется с помощью оценок по шкале следующим образом. Испытуемые, получившие оценку **1**, - это люди с низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемые, получившие оценку **2**, имеют коммуникативные и организаторские склонности ниже среднего уровня. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитают проводит время наедине с собой, ограничивают свои знакомства, испытывают трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают свое мнение, тяжело переживают обиды. Во многих делах они предпочитают избегать проявления самостоятельных решений и инициативы.

Для испытуемых, получивших оценку **3**, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают свое мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Эта группа испытуемых нуждается в дальнейшей серьезной и планомерной воспитательной работе по формированию и развитию коммуникативных и организаторских склонностей.

Испытуемые, получившие оценку **4**, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принимать самостоятельное решение в трудной ситуации. Все это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку **5**, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они испытывают, потребность в коммуникативной и организаторской деятельности и активно стремятся к ней, быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, это инициативные люди, которые предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают свое мнение и добиваются, чтобы оно было принято другими. Они могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает, и сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

С помощью методики ОА (Приложение 2) выявлялись следующие направленности:

1. Направленность на себя (НС) – ориентация на прямое вознаграждение и удовлетворение безотносительно работы и сотрудников, агрессивность в достижении статуса, властность, склонность к соперничеству, раздражительность, тревожность, интровертированность.

2. Направленность на общение (НО) - стремление при любых условиях поддерживать отношения с людьми, ориентация на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных заданий или оказанию искренней помощи людям, ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

3. Направленность на дело (НД) - заинтересованность в решении деловых проблем, выполнение работы как можно лучше, ориентация на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели.

***Инструкция***: «Опросный лист состоит из 30 пунктов. На каждый пункт анкеты возможны три ответа, обозначенные буквами А, В, С. Выберите ответ, который лучше всего выражает Вашу точку зрения, который для Вас наиболее ценен или больше всего соответствует правде. Букву Вашего ответа обведите в кружок. Над вопросами не думайте слишком долго, первый выбор обычно бывает самым лучшим».

Диагностика проводилась следующим образом: каждому испытуемому предлагалось 2 бланка для заполнения двух тестов, потом зачитывалась инструкция и вопросы теста. В ходе проведения диагностики выяснилось, что для заполнения двух тестов испытуемые затрачивают около 30 минут.

# IV. Анализ и интерпретация полученных результатов

В исследовании изучались следующие показатели:

1. КС – коммуникативные склонности
2. ОС – организаторские склонности
3. НС – направленность на себя
4. НО – направленность на общение
5. НД – направленность на дело

Полученные средние значения по показателям приведены в таблице 4.1.

Таблица 4.1.

**Таблица средних значений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  | Показатели | Студенты I курса | Студенты V курса |
| 1 | КС | 0,68 выше ср. | 0,77высокий |
| 2 | ОС | 0,70средний | 0,82высокий |
| 3 | **НС** | **33,52****высокий** | **31,50****высокий** |
| 4 | НО | 32,16средний | 33,15средний |
| 5 | НД | 24,32низкий | 27,65низкий |

Как видно из таблицы, студенты V курса демонстрируют более высокие значения показателей по сравнению со студентами I курса по всем позициям, кроме показателя НС, который у студентов V курса оказался ниже, чем у первокурсников. Это можно объяснить возросшей уверенностью дипломников в себе, они больше ориентированы не на себя лично, а на внешнее окружение. Гендерных различий не выявлено.

Интересно отметить, что направленность на общение в обеих группах демонстрирует средний уровень, а направленность на дело – низкий. Эти факты свидетельствуют, что качества НО и НД недостаточно сформированы у студентов как на начальном этапе обучения, так и на этапе защиты диплома. Наряду с этим коммуникативные способности студентов довольно высоки.

Таблица 4.2 дает представление о росте значений показателей в экспериментальной группе по сравнению с контрольной.

Таблица 4.2.

**Таблица роста значений**

|  |  |
| --- | --- |
| Качество | Изменения |
| КС | + 0.09 |
| ОС | + 0.12 |
| **НС** | **- 2,02** |
| НО | + 0.9 |
| НД | + 3.33 |

Таким образом, в ходе исследования исходная гипотеза относительно того, чтопрофессионально ориентированное обучение влияет на развитие личностных свойств, психологических качеств, необходимых будущему менеджеру для построения эффективного процесса коммуникации в организации нашла подтверждение. В процессе профессионально ориентированного обучения у студентов V курса по сравнению со студентами 1 курса повышаются значения качеств, являющихся профессионально важными.

# Выводы

В ходе нашего исследования мы получили подтверждение нашей гипотезы. В результате сравнения между собой групп испытуемых выяснено, что профессионально ориентированное обучение влияет на развитие профессионально важных качеств у студентов - будущих менеджеров.

В процессе обучения происходит развитие важных и необходимых субъекту управления показателей, таких, как коммуникативные способности и организаторские наклонности. Мы наглядно увидели развитие этих качеств в таблице роста значений. Обнаружено также, что дипломники больше ориентированы не на себя лично, а на внешнее окружение. Гендерных различий в группах обнаружено не было.

# Заключение

Подводя итог нашему исследованию, можно отметить следующее.

Анализ литературы показал, что понятия «общение» и «коммуникация» имеют как общие, так и отличительные признаки. Общими являются их соотнесенность с процессами обмена и передачи информации и связь с языком как средством передачи информации. Отличительные признаки обусловлены различием в объеме содержания этих понятий (узком и широком). Будем считать, что за общением в основном закрепляются характеристики межличностного взаимодействия, а за коммуникацией закрепляется дополнительное значение - информационный обмен в обществе.

Под коммуникацией предлагается понимать обмен значениями (информацией) между индивидами через посредство общей системы символов (знаков), языковых знаков, в частности.

К основным элементам процесса коммуникации относятся: целевая аудитория, канал, метакоммуникативные знания, контекст. Успех коммуникации зависит от профессионального умения оперировать на этих уровнях коммуникации. Одной из главных целей управления в организации является создание системы коммуникации, ее запуск и контроль за нормальным функционированием.

В ходе исследования исходная гипотеза относительно того, чтопрофессионально ориентированное обучение влияет на развитие личностных свойств, психологических качеств, необходимых будущему менеджеру для построения эффективного процесса коммуникации в организации нашла подтверждение.

Исследование позволило установить: студенты V курса демонстрируют более высокие значения показателей по сравнению со студентами I курса по всем позициям, кроме показателя НС; в процессе обучения происходит развитие важных и необходимых субъекту управления показателей, таких как коммуникативные способности и организаторские склонности; дипломники больше ориентированы не на себя лично; гендерных различий не обнаружено.

# Список литературы

1. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. – Л., 1969.
2. Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации: Учебник для вузов /Под ред. А.П. Садохина. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2002.
3. Зигерт В., Лат Л. Руководить без конфликтов. - М., 1990.
4. Иванова М. Конструктивный диалог // Топ-Менеджер.-2002.-№ 22.
5. Кашкин В.Б. Введение в теорию коммуникации. - Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2000.
6. Кон И.С. Психология ранней юности. Кн. для учит. - М: «Просвещение», 1989. 254 с.
7. Леонтьев А.А. Психология общения. Изд. 2-е, испр. и доп. М.: Смысл, 1997.
8. Ломов Б.Ф. Общение как проблема общей психологии // Методологические и теоретические проблемы психологии. - М.: Наука, 1984.
9. О.Шонесси Дж. Принципы организации управления фирмой. - М.МТ ПРЕСС, 1999.
10. Овсянко Д.В., Чернова Г.В., Воронцовский А.В. Интересы-цели-показатели: взаимосвязи согласование.- СПб., 1992.
11. Пейсахов Н.Н., Кашин А.П., Габдреева Г.Ш., Шевцов М. Н. Методики для изучения особенностей личности школьников. Казань: Лаб. операт. полиграфии. КГУ. 1991.
12. Питерс Т., Уотермен Р. В поисках эффективного управления: опыт лучших компаний. - М., 1986.
13. Почепцов Г. Теория коммуникации. - М.: Рефл-бук, Ваклер, 2001.
14. Психологическая диагностика: Учебник для вузов / Под ред. М.К. Акимовой, К.М.Гуревича. – СПб.: Питер, 2003.
15. Рубенштейн С.Л. Основы общей психологии. – М., 1989.- Т. 1-2.
16. Стернин И.А. О понятии коммуникативного поведения // Kommunikativ-funktionale Sprachbetrachtung. Halle, 1989.
17. Стернин И.А. Русское и финское коммуникативное поведение. - Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2000.
18. Теплов Б.М. Избранные труды: В 2-х т. – М., 1985.

# Приложение 1

**Опросник КОС**

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего решения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причинённое Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравиться ли Вам заниматься общественно работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вам включиться в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удаётся устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши  товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство  затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли , что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых для Вас людей?
28. Верно ли , что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для Вас компанию?
30. Принимали ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим  количеством людей?
32. Верно ли , что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую для Вас компанию?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?
38. Часто ли Вы оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?
39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда, ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

# Приложение 2

**Ориентировочная анкета**

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Должность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ИНСТРУКЦИЯ:** Опросный лист состоит из 30 пунктов. На каждый пункт анкеты возможны три ответа, обозначенные буквами А, В, С. Выберите ответ, который лучше всего выражает Вашу точку зрения, который для Вас наиболее ценен или больше всего соответствует правде. Букву Вашего ответа обведите в кружок. Над вопросами не думайте слишком долго, первый выбор обычно бывает самым лучшим.

1. Больше всего удовлетворения в жизни даёт: А) оценка работы; В) сознание того, что работа выполнена хорошо; С) сознание, что находишься среди людей.

2. Если бы я играл (а) в футбол, то хотел бы быть: А) тренером, который разрабатывает тактику игры; В) известным игроком; С) выбранным капитаном команды.

3. Лучшими преподавателями являются те, которые: А) имеют индивидуальный подход; В) увлечены своим предметом и вызывают интерес к нему; С) создают в коллективе атмосферу, в которой никто не боится высказывать свою точку зрения.

4. Учащиеся оценивают как самых плохих таких преподавателей, которые: А) не скрывают, что некоторые люди им несимпатичны; В) вызывают у всех дух соревнования; С) производят впечатление, что предмет, который они преподают, им не нравится.

5. Я рад (а), когда мои друзья: А) помогают другим, когда предоставляется для этого случай; В) всегда верны и надёжны; С) интеллигентны и у них широкие интересы.

6. Лучшими друзьями считаю тех: А) с которыми хорошо складываются взаимные отношения; В) которые могут больше, чем я; С) на которых можно надеяться.

7. Я хотел бы быть известным, как те: А) кто добился жизненного успеха; В) может сильно любить; С) отличается дружелюбием и доброжелательностью.

8. Если бы я мог выбирать, то хотел бы быть: А) научным сотрудником; В) начальником отдела; С) опытным лётчиком.

9. Когда я был ребёнком, я любил: А) игры с друзьями; В) успехи в делах; С) когда меня хвалили.

10. Больше всего мне не нравится, когда я: А) встречаю препятствия при выполнении возложенной на меня задачи; В) когда в коллективе ухудшаются товарищеские отношения; С) когда меня критикует мой начальник.

11. Основная роль школы должна была бы заключаться: А) в подготовке учеников к работе по специальности; В) развитии индивидуальных способностей и самостоятельности; С) воспитании в учениках качеств, благодаря которым они могли бы уживаться с людьми.

12. Мне не нравятся коллективы, в которых: А) недемократическая система; В) человек теряет индивидуальность в общей массе; С) невозможно проявление собственной инициативы.

13. Если бы у меня было больше свободного времени, я бы использовал его: А) для общения с друзьями; В) любимых дел и самообразования; С) беспечного отдыха.

14. Мне кажется, что я способен на максимальное, когда: А) работаю с симпатичными людьми; В) у меня работа, которая меня удовлетворяет; С) мои усилия достаточно вознаграждены.

15. Я люблю, когда: А) другие меня ценят; В) чувствую удовлетворение от выполненной работы; С) приятно провожу время с друзьями.

16. Если бы обо мне писали в газетах, мне хотелось бы, чтобы: А) отметили дело, которое я выполнил; В) похвалили меня за мою работу; С) сообщили о том, что меня выбрали в комитет или бюро.

17. Лучше всего я учился бы, если бы преподаватель: А) имел ко мне индивидуальный подход; В) стимулировал меня на интересный труд; С) вызывал на дискуссию по разбираемым вопросам.

18. Нет ничего хуже, чем: А) оскорбление личного достоинства; В) неуспех при выполнении важной задачи; С) потеря друзей.

19. Больше всего я ценю: А) личный успех; В) общую работу; С) практический результат.

20. Очень мало людей: А) действительно радуются выполненной работе; В) с удовольствием работают в коллективе; С) выполняют работу по-настоящему хорошо.

21. Я не переношу: А) ссоры и споры; В) отметание всего нового; С) людей, ставящих себя выше других.

22. Я хотел бы: А) чтобы окружающие считали меня своим другом; В) помогать другим в общем деле; С) вызывать восхищение других.

23. Я люблю начальство, которое: А) требовательно; В) пользуется авторитетом; С) доступно.

24. На работе я хотел бы: А) чтобы решения принимались коллективно; В) самостоятельно работать над решением проблемы; С) чтобы начальник признал мои достоинства.

25. Я хотел бы прочитать книгу: А) об искусстве хорошо уживаться с людьми; В) о жизни известного человека; С) типа «Сделай сам».

26. Если бы у меня были музыкальные способности, я хотел бы быть: А) дирижёром; В) солистом; С) композитором.

27. Свободное время с наибольшим удовольствием провожу: А) смотря детективные фильмы; В) в развлечениях с друзьями; С) занимаясь своими увлечениями.

28. При условии одинакового финансового успеха я бы с удовольствием: А) выдумал интересный конкурс; В) выиграл бы конкурс; С) организовал бы конкурс и руководил бы им.

29. Для меня важнее всего знать: А) что я хочу сделать; В) как достичь цели; С) как привлечь других к достижению моей цели.

30. Человек должен вести себя так, чтобы: А) другие были довольны им; В) выполнить прежде всего свою задачу; С) не нужно было укорять его за работу.

1. Кашкин В.Б. Введение в теорию коммуникации. - Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2000. [↑](#footnote-ref-1)
2. Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации: Учебник для вузов /Под ред. А.П. Садохина. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2002. [↑](#footnote-ref-2)
3. Леонтьев А.А. Психология общения. Изд. 2-е, испр. и доп. М.: Смысл, 1997. С.240. [↑](#footnote-ref-3)
4. Ломов Б.Ф. Общение как проблема общей психологии // Методологические и теоретические проблемы психологии. - М.: Наука, 1984. [↑](#footnote-ref-4)
5. Почепцов Г. Теория коммуникации. - М.: Рефл-бук, Ваклер, 2001. [↑](#footnote-ref-5)
6. Стернин И.А. О понятии коммуникативного поведения // Kommunikativ-funktionale Sprachbetrachtung. Halle, 1989, S.279-282. [↑](#footnote-ref-6)
7. Стернин И.А.Русское и финское коммуникативное поведение. - Воронеж: Изд-во ВГТУ, 2000. С. 4-20. [↑](#footnote-ref-7)
8. О.Шонесси Дж. Принципы организации управления фирмой.- М.МТ ПРЕСС, 1999. [↑](#footnote-ref-8)
9. Овсянко Д.В., Чернова Г.В., Воронцовский А.В. Интересы-цели-показатели: взаимосвязи согласование.- СПб., 1992. [↑](#footnote-ref-9)
10. Питерс Т., Уотермен Р. В поисках эффективного управления: опыт лучших компаний. - М., 1986, С.97. [↑](#footnote-ref-10)
11. Питерс Т., Уотермен Р. В поисках эффективного управления: опыт лучших компаний. М., 1986, С.177-178. [↑](#footnote-ref-11)
12. Иванова М. Конструктивный диалог // Топ-Менеджер.-2002.-№ 22. [↑](#footnote-ref-12)
13. Зигерт В., Лат Л. Руководить без конфликтов. - М., 1990. [↑](#footnote-ref-13)
14. Иванова М. Конструктивный диалог// Топ-Менеджер.-2002.-№ 22. [↑](#footnote-ref-14)
15. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. – Л., 1969. [↑](#footnote-ref-15)
16. Рубенштейн С.Л. Основы общей психологии. – М., 1989.- Т. 1-2. [↑](#footnote-ref-16)
17. Теплов Б.М. Избранные труды: В 2-х т. – М., 1985. [↑](#footnote-ref-17)
18. Пейсахов Н.Н., Кашин А.П., Габдреева Г.Ш., Шевцов М. Н. Методики для изучения особенностей личности школьников. Казань: Лаб. операт. полиграфии. КГУ. 1991. 35 с. [↑](#footnote-ref-18)
19. Кон И.С. Психология ранней юности. Кн. для учит. - М: «Просвещение», 1989. 254 с. [↑](#footnote-ref-19)