

ЗАГАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ, ІСТОРІЯ ПСИХОЛОГІЇ

УДК 316.77

И. Н. Агапова

доктор философии (психология), практикующий психолог
ФЛП И. Н. Агапова

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК ОТРАЖЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ В СТРУКТУРЕ УПРАВЛЕНИЯ

В статье представлены результаты исследования коммуникативной компетентности различных категорий персонала в производственной сфере. Разработанная автором модель учитывает многомерность и многоплановость личности, что проявляется в сочетании индивидуально-типологических свойств с личностными и профессиональными параметрами. Проведенные исследования позволяют утверждать, что в трудовой деятельности данные параметры неразрывно связаны между собой и оказывают непосредственное влияние как на эффективность коммуникативного процесса, так и на эффективность производства в целом.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, индивидуально-типологический показатель личности, информационная культура, производственные коммуникации, эффективность коммуникации.

Стремительное возрастание роли информации как важнейшего элемента общественного производства и стратегического ресурса человечества обусловило привлечение внимания к информационным процессам представителей многих наук. Осуществляемое в последние десятилетия интенсивное изучение этих процессов позволило отечественным и зарубежным учёным получить ряд важных в теоретическом и практическом отношении результатов. В частности, было доказано, что любое участие субъекта в общественной жизни связано с выполнением им той или иной роли в информационном взаимодействии, охватывающем все без исключения виды человеческой деятельности. В истории человечества информационная технология играла столь же важную роль, что и технология материального производства.

Исследованию феномена информации как специфического вида связи между универсальной философской методологией и частным научным знанием посвящены многочисленные научные работы, представленные исследованиями Ю. Абрамова, Б. Бирюкова, В. Готта, В. Кремьянского, В. Мальчукова, Э. Семенюка, В. Сифорова, В. Тюхтина, А. Урсула, П. Федосеева, Ю. Трейдера. Не менее обширная литература посвящена исследованию связи информации с философскими категориями. Наиболее значительные результаты в этой области достигнуты И. Акчуриным, Л. Анисимовым, В. Вержбитским,

П. Визиром, Ю. Горским, Н. Данилиным, Е. Дмитриевым, Д. Дубровским, И. Кучеровым, И. Новиком, Ф. Тарасенко, Б. Украинцевым. Именно сложившееся в работах этих авторов фундаментальное понимание информации является базовым для ее развития, в том числе в данном научно-исследовательском проекте.

Обширна литература, освещающая различные виды социальной коммуникации. Так, межличностная коммуникация рассматривается в работах М. Арджайла [1], Дж. Бейтса, А. Бодалева [2], А. Борисова, Э. Гофмана, Н. Данакина, М. Когана, З. Ненцкого и др. Специфика и функции управленческой коммуникации показаны в трудах К. Балавайдера, З. Брешковича и др. Коммуникацию в организациях изучали Т. Барнс, Ф. Льюис, Дж. Равен [3], Э. Роджерс и др. Методологические концепты коммуникации посредством массмедиа представлены в работах О. Валитова, Я. Гайды, В. Терина и др. Отдельные функции социальной коммуникации освещаются в работах Г. Андреевой [4], М. Кофты. Следует указать на исследования социальной роли и функций средств массовой информации и, в частности, социальной манипуляции (К. Уилк, М. Главинский, К. Курочкин, Бр. Лепа, Ч. Миллс, Р. Наврат, Ю. Подгурецкий, К. Чуба).

Сравнительно мало исследований, непосредственно относящихся к механизму коммуникативной регуляции, оптимизации его действия. В связи с этим отметим работы Г. Григорьевой, А. Егидеса,

Д. Зарайского, Д. Карнеги, а также публикации Н. Данакина, Л. Дятченко, И. Ильевой, С. Игнатъевой [7].

Представленные элементы составляют структуру современного информационного ресурса, который влияет на эффективность производства и экономический рост без физического увеличения традиционных ресурсов; оказывает непосредственное действие на субъективный фактор производства, на человека, его интеллектуальный уровень, характер его социального и экономического поведения; способствует ускорению воспроизводства, сокращению времени производства и времени обращения. Культура эпохи информатизации представляется нам в виде сложной иерархии развивающихся субкультур, которые быстро изменяются, отличаются большим разнообразием, имеют свой язык, свои понятия и символику.

Особое место занимает вопрос эффективности коммуникации в управленческой деятельности. Согласно оценкам специалистов, руководители всех уровней до 80% своего времени тратят на различные виды коммуникации. Коммуникациями пронизана вся система управления организацией. Именно коммуникация обеспечивает взаимодействие организации с окружающей средой и взаимодействие членов организации между собой.

Внешняя коммуникация направлена на налаживание эффективных связей с тем социумом, с которым она взаимодействует, в котором функционирует и развивается.

Внутренняя коммуникация обеспечивает взаимодействие между работниками, способствует налаживанию межличностных отношений между членами организации и повышает эффективность деятельности.

Отдельно следует отметить ту часть научных исследований, которая касается именно бизнес-коммуникаций. Изучению данной проблематики посвящены в основном работы таких современных зарубежных исследователей, как: Рич. Бландел [5], Д. Бодди, К. Пейтон, Р. Дафт, Дж. Лейхифф, Дж. Пенроуз, М. Альберт, Ф. Хедоури, Д. Ньюстром, К. Дэвис, Г. Мицберг, Б. Альстред, Дж. Лэмпел, Р. Холл, Л. Джуэлл [6] и др.

Ученые, рассматривающие организацию как целостную систему, отмечают, что коммуникация формирует основу информационной культуры или системы, а также информационной компетентности личности. Таким образом, изучение развития и функционирования организации – это, прежде всего, изучение коммуникативных взаимодействий внутри нее.

Организация и проведение исследования.

Основной целью исследования являлся социально-психологический анализ сущности, структуры и функций информационной деятельности чело-

века, изучение особенностей коммуникативных процессов в процессе производственного взаимодействия и получение показателей составляющих элементов информационной компетентности личности.

Объект исследования – коммуникативная компетентность.

Предмет исследования – особенности коммуникативной (информационной) компетентности личности в современных условиях хозяйствования.

Гипотеза исследования – в исследовании мы исходили из предположения о том, что коммуникативная компетентность не только определяет эффективность обмена информацией между различными профессиональными группами персонала, но и влияет на общую результативность предприятия.

Для эмпирического исследования была создана модель (рис. 1), предусматривающая использование следующих методик: диагностики по методике Г. Айзенка (EPI); методики А. Прохорова (общие показатели неравновесного состояния) [8]; опросника структуры темперамента В. Русалова [9]; методики «Индивидуально-типологический опросник» Л. Собчик [10]; методики диагностики коммуникативных склонностей КОС-2 В. Синявского и Б. Федоришина; диагностики уровня эмоционального выгорания В. Бойко [11].

Данная модель учитывает многомерность и многоплановость личности, что проявляется в сочетании индивидуально-типологических свойств с личностными и профессиональными параметрами. Проведенные исследования позволяют утверждать, что в трудовой деятельности данные параметры неразрывно связаны между собой и оказывают непосредственное влияние на социальную адаптацию сотрудников, а также на эффективность производства.

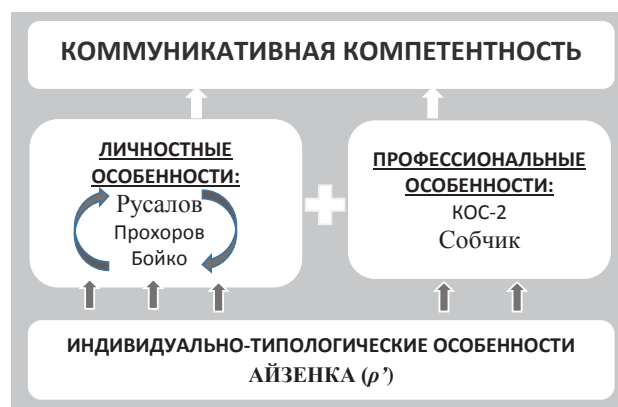


Рис. 1. Взаимосвязь личностных и профессиональных качеств сотрудников промышленного предприятия

В исследовании приняли участие работники производственной компании различного профессионального уровня в количестве 320 чело-

век: руководители, производственные рабочие и обслуживающий персонал.

Таблица 1
Профессиональный состав участников исследования

	Руководители разного уровня	Производст- венные рабо- чие	Обслужи- вающий персонал
Всего:	50	216	54

Для выявления индивидуально-типологических особенностей использован тест Г. Айзенка EP1. Полученные данные свидетельствуют о том, что 64,7% участников диагностики входят в состав экстравертированных и только 27,8% относятся к интровертированной группе.

Экспериментальные исследования предполагали получение количественных показателей типологических свойств нервной системы испытуемых. С целью сбора всех экспериментальных точек на одной плоскости и выявления закономерностей для определенного типа темперамента был использован параметр индивидуальности p' , который характеризовал удаленность от 0 (рис. 2), где E' – значение экстраверсии; N' – значение нейротизма.

$$p' = \sqrt{E'^2 + N'^2}. \quad (1)$$

Так как E и N имеют разные числовые значения (от 0 до 24), то в случае, если значения пре-

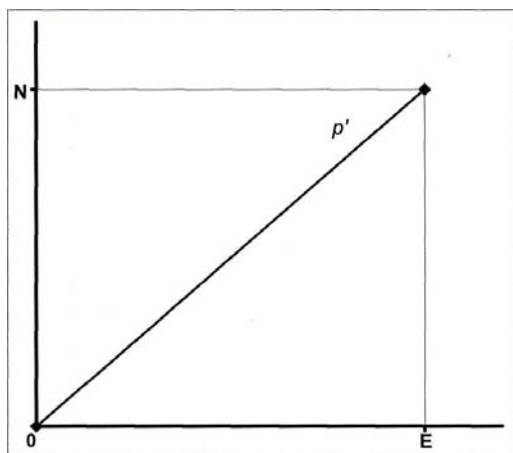


Рис. 2. Видоизмененная плоскость круга Г. Айзенка

вышают 12, значения p' для разных типов темперамента находилось таким образом:

$$E' = E - 12; N' = N - 12. \quad (2)$$

Если показатели экстраинтроверсии были меньше 12, то $E' = E$, $N' = N$.

Сводные значения параметра индивидуальности p' и значение дисперсии a по темпераментным группам представлены в таблице 2.

На долю эмоционально устойчивых приходится 54,5%, а на долю нестабильных приходится 38,0%. При этом у эмоционально стабильных p' выше, чем у эмоционально нестабильных (10,54 и 7,96).

Анализ изменений p' по полу свидетельствует, что существует гендерное отличие в значениях данного показателя. Выявлены различия между интро- и экстравертированными, эмоционально стабильными и эмоционально нестабильными. Выявлены различия показателей индивидуальности в процессе исполнения различных социальных ролей.

Средние значения p' у представителей разных профессиональных групп распределились следующим образом: у руководителей $p' = 5,7$; у производственных рабочих $p' = 5,9$; у обслуживающего персонала $p' = 7,3$. В дальнейшем результаты всех методик анализировались с помощью этого показателя.

В результате исследования доминирующих психических состояний (методика А. Прохорова «Общие показатели неравновесных состояний») было установлено, что среди опрошенных по выраженности психической активности 9,9% относятся к уровню повышенной психической активности, 79,3% – к среднему (оптимальному) уровню и 10,8% – к низкому уровню состояния пониженной психической активности (табл. 3).

У руководителей неравновесность возникает из-за доминирования I_1 и I_3 . У производственных рабочих – I_3 и I_1 , у обслуживающего персонала – из-за I_3 . Эти изменения связаны с когнитивной составляющей у руководителей, поведенческой составляющей у производственного и обслуживающего персонала.

Для количественной оценки свойств темперамента (эргичность, пластичность, темп, эмоциональность) по личностным и социальным параметрам, а также для выявления определенных

Таблица 2

Показатели среднего значения и дисперсии параметра индивидуальности по темпераментным группам

Типологические группы	p'	a	Типологические группы	p'	a	Типологические группы	p'	a
Холерики	5,48	2,41	Меланхолики	10,44	2,20	Эмоционально нестабильные	7,96	2,31
Сангвиники	9,07	2,31	Флегматики	12,01	1,84	Эмоционально стабильные	10,54	2,08
Экстраверты	7,28	2,36	Интроверты	11,23	2,02	Общее значение	9,25	2,19

Таблица 3
**Специфика выраженности индексов
 неравновесного состояния у сотрудников
 предприятия**

Индексы неравновесного состояния	Сотрудники предприятия		
	Руково- дители	Производст- венные рабочие	Обслужи- вающий персонал
$I_1 = \frac{ПП}{ФР} 1,5$	1,2	0,9	
$I_2 = \frac{Пер}{ФР} 0,7$	0,97	0,7	
$I_3 = \frac{ПОВ}{ФР} 1,21$	1,3	1,2	
I_x	1,4	1,5	0,8

где ПП – психические процессы, ФР – физиологические реакции, Пер – переживания, ПОВ – поведение.

тенденций, были использованы результаты диагностики по методике В. Русалова, которая учитывает, что поведение человека характеризуется двумя принципиально различными аспектами проявления: предметно-деятельностным и коммуникативным. Полученные коэффициенты соотношения личностных и социальных параметров позволили определить коэффициент проявления формально-динамических особенностей K_x по каждой группе сотрудников (табл. 4).

Анализ полученных значений индексов свидетельствует о разногласии в индивидуальной психике человека формально-динамического и содержательного уровней, что находит отражение в значениях средних показателей по профессиональному уровню.

В контексте профессиональной деятельности негативные последствия межличностных коммуникаций обозначаются понятием «профессиональное выгорание», имеющим прямое отношение к сохранению здоровья, психической устойчивости, надежности и профессиональному долголетию работающих специалистов. Влияние синдрома эмоционального выгорания (далее – СЭВ) на эффективность коммуникативного процесса было проанализировано на базе результатов, полученных по методике «Диагностика

уровня эмоционального выгорания» В. Бойко. Количественные показатели по компонентам синдрома эмоционального выгорания представлены в таблице 5.

Результаты исследования компонентов эмоционального выгорания в двух выборках (у руководителей и рабочих) демонстрируют неадекватное избирательное эмоциональное реагирование (70,6 и 70,0) и редукцию обязанностей (52,9 и 56,0). Высокие значения в первой выборке наблюдаются в сфере экономии эмоций, а во второй – в переживании психотравмирующих обстоятельств.

Анализ позволил выявить взаимосвязь между синдромом эмоционального выгорания и индивидуально-типологическими особенностями личности: с увеличением значения p' увеличивается процент персонала в состоянии напряжения (с 66,4% до 69,0%). А фазы резистенции и истощения имеют тенденцию к снижению с ростом значения p' (резистенция – 47,3% и 40,2%; истощение – 57,8% и 53,7% соответственно). Это свидетельствует о новой трактовке (количественной) результатов эмпирического исследования и экстраполяции результатов.

В итоге статистического анализа результатов эмпирического исследования по методике «Индивидуально-типологический опросник» Л. Собчик получены следующие данные: в среднем исследуемая группа получила 4,39 ± 1,57 баллов по шкале «Экстраверсия», 5,09 ± 1,57 баллов по шкале «Спонтанность», 4,89 ± 1,35 баллов по шкале «Агрессивность», 4,95 ± 1,20 по шкале «Ригидность», 4,66 ± 1,38 по шкале «Сензитивность», 4,87 ± 1,46 по шкале «Тревожность», 4,99 ± 1,55 по шкале «Лабильность». То есть в среднем испытуемые имеют нормальную и умеренную выраженность индивидуально-типологических черт. Анализ результатов исследования с учетом профессиональных качеств позволяет выделить выраженность индивидуально-типологических черт: руководители – умеренная выраженность экстравертированности, агрессивности, лабиль-

Таблица 4

Индексы структуры темперамента по категориям персонала

Состав персонала	к эргичности	к пластичности	к темпа	к эмоциональности	K_x (индекс формально-динамических свойств)
Руководители разного уровня	0,99	1,70	1,15	0,91	1,76
Производственные рабочие	0,88	1,10	1,00	0,96	0,93
Обслуживающий персонал	0,93	1,03	1,03	1,03	1,02

Таблица 5

**Уровень развития компонентов синдрома эмоционального выгорания
 у различных категорий персонала предприятия**

Категории персонала	p'	Компоненты СЭВ (% от общего количества опрошенных)		
		Напряжение	Резистенция	Истощение
Руководители	5,7	66,4	47,3	57,8
Рабочие	5,9	69,0	40,2	53,7

ности; производственные работники – умеренная выраженность и избыточная выразительность интро-экстравертированности, агрессивности, сензитивности; обслуживающий персонал – норма спонтанности, ригидности, тревожности.

Установлено, что выраженность индивидуально-типологических черт зависит от социального статуса личности и определяет эффективность коммуникации.

Для оценки уровней коммуникации и организаторских склонностей были использованы результаты эмпирического исследования по методике КОС-2.

Таблица 6
Результаты эмпирического исследования по методике КОС-2 (средние значения)

Категории персонала	Коммуникативные склонности	Организационные склонности
Руководители разного уровня	13,6	15,8
Производственные рабочие	12,0	10,2
Обслуживающий персонал	8,0	6,6

Анализ результатов эмпирического исследования по методике КОС-2 позволил выявить две тенденции, а именно:

– уровень организационных склонностей зависит от профессионального уровня участников исследования; у обслуживающих работников уровень ниже, чем у руководителей на 58%;

– уровень коммуникативных склонностей зависит от специфики производственного процесса и сформированности профессиональных качеств; у обслуживающих работников уровень ниже, чем у руководителей на 36%.

Для расчета коэффициентов коммуникативной компетентности различных профессиональных групп использовалась формула:

$$K = 0,05 \cdot C, \quad (3)$$

где K – величина оценочного коэффициента; C – количество совпадающих с ключом ответов.

Определен уровень коммуникативной компетентности у руководителей, который составляет 0,68, у рабочих – 0,6, у обслуживающего персонала – 0,4.

Полученные результаты позволяют утверждать, что индивидуальные показатели склонности к коммуникации участников исследования напрямую взаимосвязаны с уровнем проявления их коммуникативной компетентности.

Для выявления влияния энергетического состояния на коммуникативные склонности совместим показатели двух методик – А. Прохорова и КОС-2.

Соберем на плоскости полученные результаты (рис. 3, 4).

Анализируя данные методики, констатируем, что существует взаимозависимость между поведением и склонностью сотрудников к коммуникативной деятельности. При одинаковых значениях поведенческих реакций ($I_3 = 1,2$ балла) у обслуживающего персонала и руководящего состава существует меньший разрыв в коммуникативных склонностях (8 и 13,6 баллов соответственно). Сравнив средние показатели (рассчитанные ранее) по данным группам с показателями, соответствующими наибольшим значениям I_3 , получаем: с возрастанием индекса I_3 растут коммуникативные склонности (до 1,3 балла).

Сопоставим также изменения суммарного показателя психических состояний равновесности-неравновесности I_{Σ} с показателями коммуникативных склонностей у всех групп сотрудников. Полученные результаты отражают общую тенденцию, а также взаимосвязь между всеми компонентами равновесности-неравновесности (ПП, ФР, ШП и Пов) и склонностью сотрудников к коммуникативной деятельности. Наибольшему значению суммарного индекса неравновесности $I_{\Sigma} = 1,5$ соответствует показатель коммуникатив-

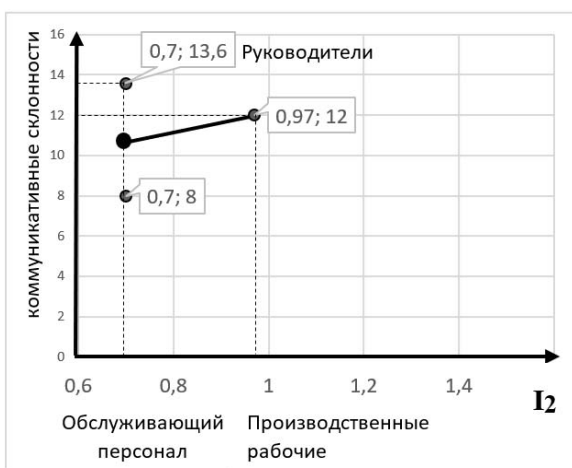
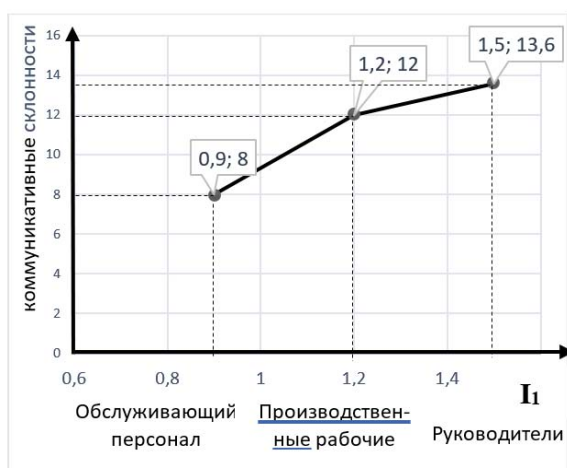


Рис. 3. Зависимость коммуникативных свойств от значений индексов I_1 и I_2

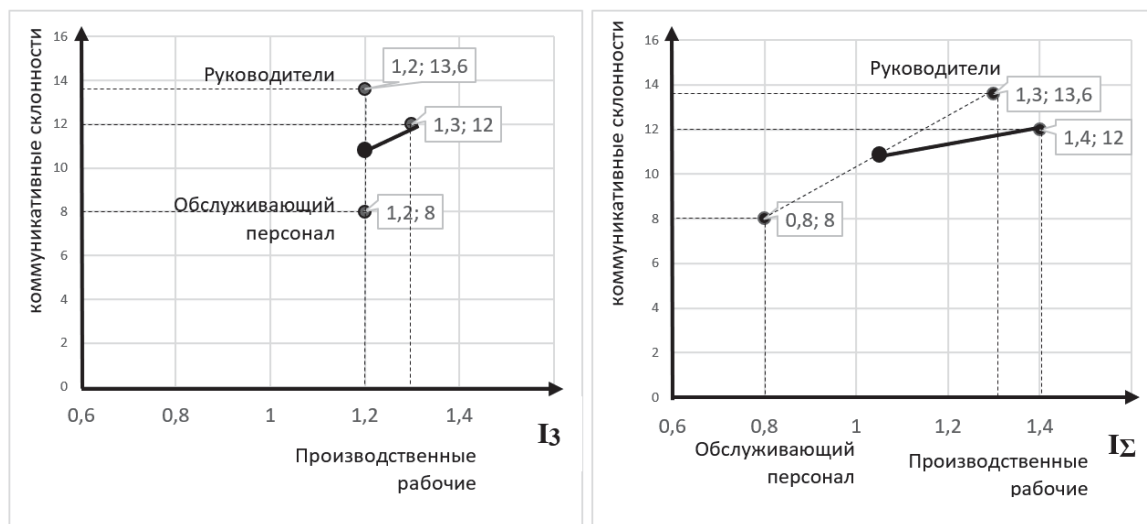


Рис. 4. Зависимость коммуникативных свойств от значений индексов I_3 и I_Σ

ных склонностей – 12 баллов. Соединив среднее значение по шкале коммуникации от 10,8 с 12,0, констатируем общий рост коммуникативных склонностей при росте значений I_Σ .

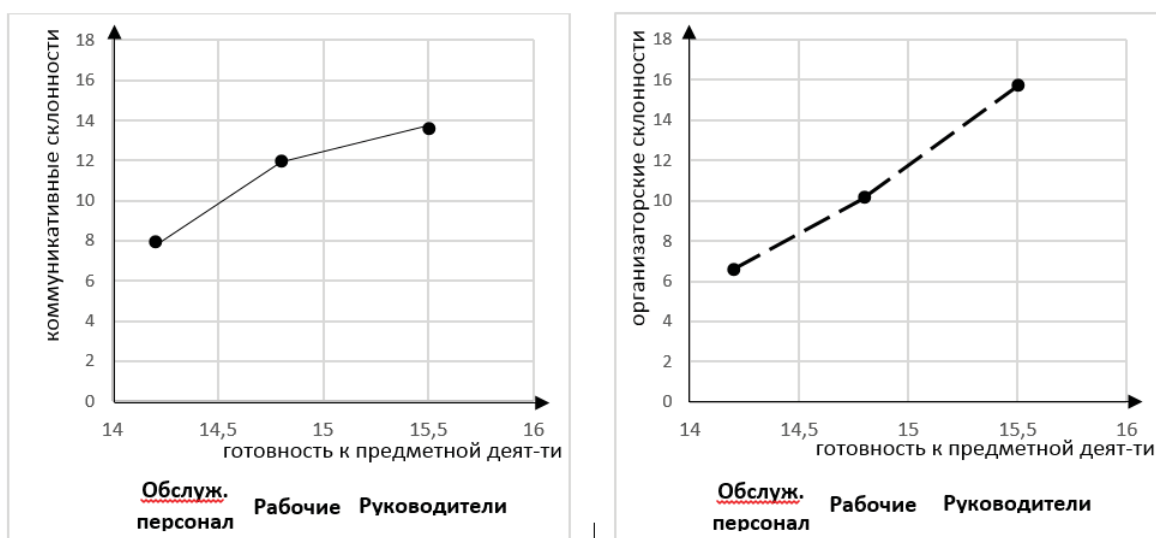
Таким образом, нами выявлена количественная взаимосвязь параметров по указанным методикам психодиагностики. Подтверждена взаимосвязь между состоянием равновесности-неравновесности и проявлением коммуникативной склонности. Чем больше отклонения от 1,0 (состояния), тем более ярко проявляется склонность личности (со знаком + или –). Знание такой взаимосвязи позволяет нам экстраполировать эффективность коммуникации внутри организации или межорганизационной при принятии решения в стрессовой ситуации.

Объединим результаты двух методик (КОС-2 и «Диагностика структуры темперамента В. Русалова»).

Акцент сделан на индексе, который отражает производственную специфику предприятия – производство продукции и, следовательно, получение основной прибыли предприятия от предметной деятельности. Это индекс уровня готовности к предметной деятельности: руководители – 15,5; рабочие – 14,8; обслуживающий персонал – 14,2.

Для выявления влияния формально-динамических свойств психики на коммуникативные и организационные склонности разных категорий персонала был проведен анализ, который представлен в графическом виде (рисунок 5).

Для определения тенденции совместим показателей коэффициентов формально-динамических свойств по всем группам персонала с показателями коммуникативных и организаторских



А

В

Рис. 5. Зависимость коммуникативных свойств (А) и организационных свойств (В) от значения индекса готовности к предметной деятельности

склонностей на одной плоскости, применяя уравнивающий коэффициент (рис. 6).

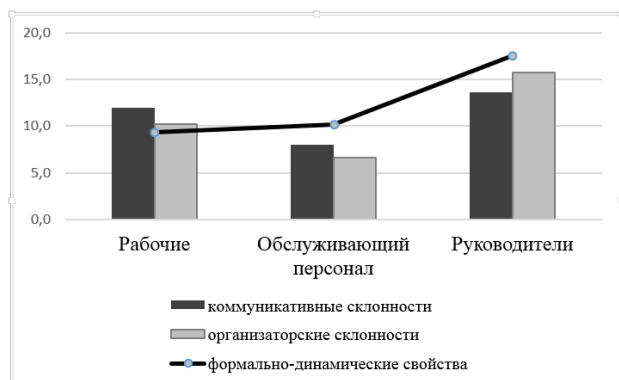


Рис. 6. Взаимосвязь между коммуникативными, организационными и формально-динамическими свойствами различных групп персонала

Наибольшим значениям формально-динамических свойств (у руководителей) соответствуют наибольшие значения коммуникативных и организационных склонностей. При этом рост значений кривой также наглядно демонстрирует отклонения по показателям двух других групп: средним результатам коммуникативно-организационных склонностей у рабочих соответствуют низкие показатели темпераментных особенностей, и наоборот, при более низком уровне склонностей (у обслуживающего персонала) к коммуникации и организованности отмечаем средние показатели формально-динамических свойств.

Это свидетельствует о том, что проявления личности (организационные и коммуникативные) зависят не только от личностных особенностей, но и от степени вовлеченности (мотивированности) в производственный процесс.

Выводы. Полученные результаты позволяют утверждать, что индивидуальные показатели склонностей к коммуникации и организаторской деятельности напрямую влияют на коммуникативную и организаторскую компетентность. Сравнивая результаты с показателями индивидуальности p' , видим обратную зависимость: более низкому значению p' (5,7 у руководителей) соответствуют высокие значения коммуникативных и организационных склонностей 13,6 и 15,8. При этом у руководителей организационные склонности выше коммуникативных, а у рабочих и обслуживающего персонала – наоборот. У обслуживающих работников уровень коммуникативной компетентности ниже, чем у руководителей на 36%, а организационной – на 58%.

Анализ влияния энергетического состояния на коммуникативную и организаторскую компетентность показал, что существует прямая корреляция между ростом показателя психической

активности и высоким уровнем коммуникативной и организаторской компетентности.

Сопоставив изменения суммарного показателя психических состояний равновесности-неравновесности I_{Σ} с показателями коммуникативной компетентности и значением p' отмечаем: существует прямая зависимость между высоким уровнем неравновесности и коммуникативной компетентности. И обратная зависимость к показателю индивидуальности p' .

Объединив результаты коммуникативной компетентности с показателями формально-динамических свойств, получили следующее: наибольшим значениям формально-динамических свойств (у руководителей) соответствуют наибольшие значения коммуникативной компетентности. При этом средним результатам коммуникативной компетентности рабочих соответствуют низкие показатели темпераментных особенностей, а при низком уровне склонностей (у обслуживающего персонала) к коммуникации, отмечаем средние показатели формально-динамических свойств.

Это свидетельствует о том, что показатели компетентности (организаторской и коммуникативной) зависят не только от личностных склонностей, но и от степени вовлеченности (мотивации) в производственный процесс.

Таким образом, полученные данные могут быть использованы для повышения эффективности коммуникации в профессиональной деятельности на предприятиях различной формы собственности; для прогнозирования результатов коррекции в работе психологов-практиков; при подготовке специалистов различного профиля и статуса для эффективного профессионального взаимодействия.

Литература:

1. Argyle Michael. The Psychology of Interpersonal Behaviour / Michael Argyle. – Penguin Adult, 1994. – 384 p.
2. Бодалев А. Личность и общение / А. Бодалев. – М., 1983. – 272 с.
3. Равен Дж. Компетентность в современном обществе : выявление, развитие и реализация ; пер. с англ. – Москва : Когито-Центр, 2002. – 395 с.
4. Андреева Г. Социальная психология / Г. Андреев. – М. : Аспект Пресс, 2008. – 376 с.
5. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации : теория и практика в эпоху информации / Р. Бландел. – СПб., 2000. – 381 с.
6. Джуэлл Л. Индустриально-организационная психология : [учебник для вузов] / Л. Джуэлл. – СПб. : Питер, 2001. – 720 с.
7. Игнатьева С. Коммуникативная компетентность как компонент коммуникатив-

- ной культуры личности / С. Игнатьева. – М. : Просвещение, 2010. – 385 с.
8. Прохоров А. Методики диагностики и измерения психических состояний личности / А. Прохоров. – М. : Пер Сэ, 2004. – С. 60–62.
9. Русалов В. Предметный и коммуникативный аспекты темперамента человека / В. Русалова // Психологический журнал. – 1989. – Т. 10. – № 1. – С. 10–21.
10. Собчик Л. Диагностика индивидуально-типологических свойств и межличностных отношений : [практическое руководство] / Л. Собчик. – СПб. : Речь, 2002. – 96 с.
11. Бойко В. Энергия эмоций в общении : взгляд на себя и на других / В. Бойко. – М., 1996. – 469 с.

Агапова І. М. Комунікативна компетентність як відображення інформаційної культури в структурі управління

У статті представлені результати дослідження комунікативної компетентності різних категорій персоналу у виробничій сфері. Розроблена автором модель враховує багатовимірність і багатоплановість особистості, що проявляється в поєднанні індивідуально-типологічних властивостей з особистими професійними параметрами. Проведені дослідження дозволяють стверджувати, що в трудовій діяльності ці параметри нерозривно пов'язані між собою і безпосередньо впливають як на ефективність комунікативного процесу, так і на ефективність виробництва загалом.

Ключові слова: комунікативна компетентність, індивідуально-типологічний показник особистості, інформаційна культура, виробничі комунікації, ефективність комунікації.

Agapova I. N. Communicative competence as reflection of informative culture in structure of management

In the article the results of research of communicative competence of different categories of personnel are presented in a productive sphere. The model worked out by an author takes into account multidimensionality of personality, that shows up in combination of individually-typology properties with personality parameters and professional. Undertaken studies allow to assert that in labor activity these parameters are indissolubly constrained inter se and render direct influence both on efficiency of communicative process and on efficiency of production on the whole.

Key words: communicative competence, individually-typology index of personality, informative culture, productive communications, efficiency of communication.