

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ ЯК МЕТОД РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

У статті розглядається комунікативна компетентність як складова життєвого і професійного успіху фахівця державної служби. Розглянуто підходи до визначення поняття комунікативної компетентності, розглянуто характеристики, що впливають на ефективну комунікацію. Здійснено аналіз особливостей впровадження соціально-психологічного тренінгу як активного методу розвитку комунікативної компетентності.

Ключові слова: компетентність, комунікативна компетентність, комунікативні навички і вміння, комунікативні бар'єри, комунікативні якості, соціально-психологічний тренінг.

Постановка наукової проблеми та її значення. Однією з найскладніших галузей людської діяльності є управління. У ньому виявляються персоніфіковані відносини між людьми, об'єднаними трудовим процесом. Державна служба, як складний і специфічний вид управлінської діяльності, висуває різноманітні вимоги до державних службовців незалежно від посад, характеру та змісту роботи, яку вони виконують. Їх соціально-психологічні якості, що включають форми спілкування, взаємодії та поведінки у процесі виконання професійних завдань, мають вирішальний вплив на управлінську діяльність загалом. Уміння ефективно спілкуватися є важливою складовою життєвого і професійного успіху державного службовця. Формування навичок ефективної комунікації, як невід'ємної складової професійної діяльності державних службовців, є однією з умов досягнення світових стандартів професіоналізації державної служби. Попри таку значимість проблема оптимізації комунікативної компетентності державних службовців не отримала належного висвітлення у науково-

психологічній літературі. Цим зумовлено актуальність нашого дослідження.

Комунікативна компетентність пов'язана з системою внутрішніх комунікативних ресурсів особистості, на розвиток яких впливають різноманітні чинники. Комунікативна компетентність як сукупність знань про правила, стратегії та норми ефективного спілкування актуалізує комунікативний потенціал особистості, визначаючи якість взаємодії між суб'єктами.

Метою нашої праці є визначення змістових характеристик та основних компонентів комунікативної компетентності держслужбовців, що впливають на ефективну взаємодію у професійних відносинах; розкриття особливостей впровадження соціально-психологічного тренінгу як методу розвитку комунікативної компетентності майбутніх державних службовців.

Аналіз останніх досліджень. Проблемі комунікативної компетентності прямо чи опосередковано присвячені дослідження О. Бодальова, Ю.Смельянова, М. Заброцького, Л. Петровської, А. Панфілова, С. Петрушина, Л. Лісіної, І. О. Зимньої, О. М. Казарцевої, Н.М. Драгомирецької, Л. Е. Орбан-Лембрик та ін. [1, 3, 5, 6, 9].

Науковці розглядають комунікативну компетентність як складний феномен, основу якого становлять певні здібності. На думку фахівців, головними з них є вміння прогнозувати та програмувати процес спілкування, спираючись на своєрідність комунікативної ситуації; враховувати її своєрідність, «вживатися в соціально-психологічну атмосферу комунікативної ситуації, тобто робити правильну оцінку позитивних і негативних сторін спілкування; здійснювати соціально-психологічне управління процесом спілкування» [3].

Окремими аспектами проблеми комунікативної компетентності займались: М. Мескон, А. Карпов (розглядали в інформаційному контексті), М. Кабардов і Є. Арцишевський (як досвід взаємодії з оточуючими).

Теоретичні аспекти формування комунікативної компетентності керівників за допомогою інтерактивних технологій розглянуті в працях Н.Н. Богомолової, О.В. Винославської, Ю.Н. Ємельянова, Л.М. Карамушки, А.Г. Ковальова, С.В. Петрушина, Л.А. Петровської, Є.В. Сидоренка, Н.Ю. Хряцова та ін.

Виклад основного матеріалу. Під комунікативною компетентністю розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Вона передбачає уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми

За визначенням І. О. Зимньої, комунікативна компетентність – це здатність людини організовувати власну мовленнєву діяльність у говорінні, письмі, читанні та аудіюванні адекватно ситуаціям спілкування [6].

За твердженням О. М. Казарцевої, комунікативна компетентність – це знання, навички та вміння, необхідні для розуміння та створення власних програм мовленнєвої поведінки, які мають бути адекватними цілям, сферам та ситуаціям спілкування [3].

Дослідник Ю. Ємельянов, вважає, що "комунікативна компетентність" – це ситуативна адаптивність і вільне володіння вербальними і невербальними (мовними та немовними) засобами соціальної поведінки [4].

М. Кабардов і Є. Арцишевський трактують комунікативну компетентність як певний рівень сформованості особистісного та професійного досвіду взаємодії з оточуючими. Цей досвід потрібен індивіду, щоб у рамках своїх здібностей і соціального статусу успішно функціонувати у професійному середовищі та суспільстві [7].

Досліджуючи комунікативну компетентність управлінця, російський вчений А. Брюханов визначає інтегративну специфіку цього феномену. Дослідник пропонує розглядати комунікативну компетентність не лише як

актуалізацію комунікативного потенціалу особистості керівника, але ж і як інтегральну характеристику управлінського потенціалу організації в цілому. У цьому контексті автор зазначає, що комунікативна компетентність може бути розглянута як інтеграційна універсальна раціонально-комунікативна якість суб'єкта соціального управління. Це вимагає від керівника особливої відповідальності щодо досягнення якісного рівня комунікативної компетентності як складової ефективної управлінської стратегії.

Комунікативна компетентність, на думку М. Обозова, може бути визначеною в двох аспектах: як орієнтованість особистості в різних ситуаціях спілкування, що базується на знаннях і чуттєвому досвіді, і як здатність ефективно взаємодіяти з оточуючими людьми завдяки розумінню себе та інших в умовах постійної зміни психічних станів, міжособистісних стосунків і соціальної ситуації.

Комунікативна компетентність визначається як відповідне прагматичне використання соціальних знань і навичок у спілкуванні. Характеристиками комунікативної компетентності є, по-перше, відповідність поведінки контексту відносин, в яких вона виявляється; по-друге, комунікативна компетентність означає, що знання правил спілкування і адаптаційні навички і гнучкість у втіленні цього знання є необхідними для досягнення ефективних відносин; по-третє, комунікативна компетентність визначається тим, що вона пов'язана з відносинами, а не з індивідами [3, с. 117-118].

Виокремлюють такі складові комунікативної компетентності:

- орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, яка базується на знаннях і життєвому досвіді індивіда;
- спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній зміні психічних станів, міжособистісних відносин і умов соціального середовища;
- адекватна орієнтація людини в самій собі, власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації;

- готовність і уміння встановлювати контакт з людьми;
- внутрішні засоби регуляції комунікативних дій;
- знання, уміння і навички конструктивного спілкування;
- внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії [3, 7, 8, 9].

Низка авторів під комунікативною компетентністю розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Відтак, у структурі комунікативної компетентності виділяють:

- гностичний компонент (система знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування; знання про стилі спілкування, загальнокультурна компетентність, творче мислення тощо);
- конативний компонент (загальні та специфічні комунікативні уміння, культура мовлення; експресивні уміння, перцептивно-рефлексивні уміння)
- емоційний компонент (гуманістична установка на спілкування, інтерес до іншої людини, готовність вступати з нею в особистісні, діалогічні взаємини, розвинуті емпатія та рефлексія; високий рівень ідентифікації з виконуваними професійними та соціальними ролями; позитивна Я-концепція).

Структура комунікативної компетентності аналізується також у роботах С. В. Петрушина. На його думку, до складу комунікативної компетентності слід віднести когнітивні (орієнтованість, психологічні знання і перцептивні здібності), виконавські (уміння і навички) і емоційні (соціальні установки, досвід, система ставлень особистості) компоненти.

Однією із складових комунікативної компетентності є уміння усвідомлювати і долати комунікативні бар'єри. Такі бар'єри можуть виникати, наприклад, при відсутності розуміння ситуації спілкування.

Отже, узагальнюючи вище викладені точки зору на явище комунікативної компетентності, можна зробити висновок, що комунікативна компетентність постає як інтегральна якість особистості, що виконує

функцію адаптації й адекватного функціонування особистості в соціумі, містить у собі установки, стереотипи, позиції спілкування, ролі, цінності, творчий потенціал особистості.

Експериментальна програма та обґрунтування отриманих результатів дослідження. Одним із важливих напрямків у розвитку комунікативної компетентності майбутніх держслужбовців є застосування активних методів навчання. Таким активним методом навчання є соціально-психологічний тренінг. Проблеми теорії та практики формування комунікативної компетентності керівників за допомогою інтерактивних технологій (і, в тому числі, соціально-психологічного тренінгу) розглянуті в працях Н.Н. Богомолової, О.В. Винославської, Ю.Н. Ємельянова, Л.М. Карамушки, А.Г. Ковальова, С.В. Петрушина, Л.А. Петровської, Є.В. Сидоренка Н.Ю. Хряцова та ін.

До основних завдань тренінгу належать: ознайомлення майбутніх державних службовців із психологічними особливостями комунікативної взаємодії, її складовими; засвоєння навичок ділового спілкування у різних його формах, які використовуються у професійній діяльності; навчання учасників тренінгу певним прийомам, які сприяли б розвитку комунікативної компетентності.

Сукупність специфічних характеристик тренінгу дає змогу виділити методи практичної роботи: дотримання принципів групової роботи; спрямованість на психологічну допомогу учасникам групи в саморозвитку, визначена територіальна організація, акцент на взаємних стосунках між учасниками групи, які розвиваються «тут і тепер»; застосування активних методів групової роботи; об'єктивація суб'єктивних почуттів та емоцій учасників групи відносно один одного та того, що відбувається у групі, вербалізована рефлексія; атмосфера відкритості та свободи спілкування між учасниками, клімат психологічної безпеки [2].

Тренінг складається з теоретичної частини, що подається у формі міні-лекцій, слайдів та тренінгових завдань, які включають такі форми роботи: робота усією групою, робота в парах, рольові ігри, групова дискусія.

Характеристика учасників та специфіка соціально-психологічного тренінгу. Вибірка дослідження була сформована із учасників навчального проекту «Школа молодого держслужбовця», які навчаються за цією програмою у Волинському обласному центрі перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій. Чисельність вибірки становила 25 осіб. За статевою ознакою збалансування вибірки не проводилось.

Експериментальна програма містить такі етапи: діагностичний (визначення загального рівня комунікативних й організаторських схильностей за методикою КОС); вступ (знайомство); прийняття правил роботи в групі; проведення тренінгу (використання психотехнічних вправ, завдань спрямованих на підвищення комунікативної компетентності); заключний етап – рефлексія.

Етап знайомства розпочинається з того, що ведучий називає своє ім'я, а також озвучує очікування та побоювання стосовно роботи в тренінгу. Цей етап реалізовує також діагностичну мету, оскільки інші учасники за тією ж схемою представляються самі. Формування та викладення своїх побоювань і сподівань відносно розгортання цього тренінгу дає для тренера цікаву та пізнавальну інформацію. Тому, коли тренер відчує та побачить зацікавленість кожного учасника, емоційну ідентифікацію з групою, активізацію роботи над особистісними проблемами, це є індикатором готовності усієї групи працювати.

Далі відбувається прийняття принципів та правил роботи у групі. Вони вибираються методом мозкового штурму чи можуть бути зображені і продемонстровані учасникам за допомогою технічних засобів. Існують спільні групові правила та норми, які регламентують роботу фактично будь-

якого соціально-психологічного тренінгу. Усі вони починають діяти з самого початку функціонування групи.

На початку діяльності тренінгу учасникам повідомляють основну мету та очікуваний результат навчання. Далі встановлюються та пропонуються основні принципи діяльності та роботи у групі: принцип конфіденційності, принцип активності, принцип щирості, принцип «Я-висловлювань» тощо.

Після прийняття учасниками правил роботи в тренінговій групі відбувається основна психологічна робота: діагностична та корекційна. Головним завданням діагностичного етапу у нашому тренінгу постає визначення загального рівня розвитку комунікативних й організаторських здібностей. Цю інформацію ми отримали з аналізу результатів методики на виявлення комунікативних й організаторських схильностей (КОС) та при знайомстві з кожним учасником на початку тренінгу.

Наступним етапом роботи тренінгової групи є корекційний етап, який тісно пов'язаний із діагностичним. Протягом цього періоду цілісно осмислюються поставлені проблеми та ситуації, учасники емоційно, вільно виражають свої почуття, переживання. Коли учасники групи відзначають, що вони отримали новий позитивний досвід для повсякденної взаємодії з людьми, нові переживання особистого минулого, можна вважати, що корекційна фаза пройшла успішно.

Тренінгова робота розпочалася з міні-лекції, в якій було розглянуто структуру, рівні та особистісні чинники комунікативної компетентності, її роль у професійному житті особистості. Після викладу теоретичного матеріалу, ведучий наголосив на тому, що важливим аспектом успішної комунікативної взаємодії є вміння чути партнера і давати йому зрозуміти, що його чують. Тренер, посилаючись на розданий матеріал на першому етапі вправи, обговорює з учасниками існуючі техніки рефлексивного слухання та пропонує відпрацювати ці вміння у парах: слухач – розповідач. Ролі слухача і розповідача змінюються за командою тренера. Перед слухачами стоїть

завдання: створити у партнера бажання спілкуватись протягом визначеного часу, використовуючи різні техніки слухання, особливо такі, що сприяли б подальшій розмові, розгортанню вашого спілкування. По завершенню вправи, учасники поділились з групою враженнями від виконаної вправи, дали відповідь на поставлені тренером запитання.

Виконання цієї вправи логічно продовжила наступна вправа «Правила та типові помилки телефонних розмов». Виконання цієї вправи дало змогу ознайомитися з психологічними особливостями ділового спілкування у формі телефонних розмов. Для цього група була поділена на дві підгрупи, кожна з яких отримала відповідне завдання: I група обговорює і презентує правила і типові помилки «вхідного» телефонного дзвінка; II група учасників тренінгу обговорює і презентує правила і типові помилки «вихідного» телефонного дзвінка. Обговорення протягом вправи було спрямоване на те, щоб проаналізувати типові помилки телефонних розмов та закріпити правила «вхідних» та «вихідних» телефонних дзвінків. Учасники відзначили, що основна вимога успішної телефонної розмови – це тактовність і ввічливість. Обов'язково потрібно привітатися, відрекомендуватися, говорити без зневаги у голосі і роздратування. Компетентність, яка проявляється у чіткій постановці цілей, чіткому формулюванні проблеми (завдання), є важливим моментом як у «вхідних», так і «вихідних» дзвінках». Прагнення оперативно і плідно вирішувати поставлені питання також є однією з основних вимог успішного телефонного спілкування. Наголосили учасники тренінгу й на тривалості розмови, яка має бути у межах 3-5 хвилин з огляду на раціональну структуру телефонної розмови за часом. Що стосується помилок, то типовими помилками, на думку учасників тренінгу, є непередбаченість до розмови (людина не визначає наперед мету свого дзвінка, нечітко формулює для себе і співрозмовника завдання, які треба вирішити), відсутність звертання до співрозмовника, байдужість і неухважність.

Після цього пропонуються вправи на роботу з різними формами ділового спілкування: рольова гра «Ділова бесіда», вправа «План наради», вправа

«Ефективні переговори», аналіз публічного виступу тощо. Ці вправи підвищують самосвідомість та компетентність у спілкуванні членів групи, провокують на відповідальність перед своїми діями, сприяють самоаналізу.

На завершальному, підсумковому етапі тренінгу учасникам запропоновано по колу висловити свої враження і побажання.

Після завершального етапу тренінгу була здійснена повторна діагностика комунікативних та організаторських здібностей з метою зіставлення показників до і після впровадження тренінгової програми.

Для перевірки ефективності розробленого соціально-психологічного тренінгу у роботі використовувався зіставний аналіз результатів тестування учасників тренінгу за методикою КОС до і після формувального експерименту. Результати діагностики відображено у таблиці 1.

Таблиця 1

Відмінності у показниках комунікативних здібностей державних службовців до і після формувального експерименту

	Показники комунікативних здібностей
До формування	12,65
Після формування	12,90

Як видно з таблиці 1 у досліджуваних спостерігається тенденція до зростання показників комунікативних здібностей, що свідчить про ефективність, а відтак, доцільність впровадження розробленого тренінгу для формування комунікативних компетентності державних службовців.

Результати теоретичного та емпіричного дослідження дають можливість зробити наступні **висновки**: тренінг дозволяє моделювати систему соціальних взаємовідносин та взаємозв'язків. Тренінгова форма роботи полегшує процеси саморозкриття, пізнання та дослідження себе й інших. Також ця форма роботи дозволяє учасникам отримати різноманітні реакції інших його учасників на свою поведінку, дозволяє більш широко

побачити своє професійне життя та життя інших, особливо проблеми та труднощі професійної комунікації. Широке впровадження таких тренінгів або окремих методів навчання в систему професійно підготовки фахівців державного управління дасть можливість сформувати необхідні для подальшої професійної діяльності особливості та забезпечити конкурентоспроможність цих фахівців на ринку праці.

Список використаних джерел:

1. Бодалев, А. А. Психология общения / А. А. Бодалев. - М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1996. – 256 с.
2. Вачков И. В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие. / И. В. Вачков – М.: Издательство «Ось-89», 1999. – 176 с.
3. Драгомирецька Н. М. Теоретичний аналіз комунікативної діяльності державного службовця. / Н. М. Драгомирецька - О.: Астропринт, 2005. – 280 с.
4. Ємельянов Ю.М. Активне соціально - психологічне навчання. / Ю. М. Ємельянов - Л., 1985.-162с.
5. Заброцький М. М., Максименко С. Д. Комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування. / М. М. Заброцький, С. Д. Максименко – Київ-Житомир: Вид-во «Волинь», 2000. – 32 с.
6. Зимняя И. А. Лингвопсихология речевой деятельности / И. А. Зимняя. – М. : Московский психолого-социальный институт; Воронеж : НПО „МОДЭК”, 2001. – 432 с.
7. Кабардов М. К. Языковые и коммуникативные способности и компетенции / М. К. Кабардов, Е. В. Арцишевская // Вопросы психологии. – 1996. – № 1. – С. 23-30.
8. Орбан-Лембрик, Л. Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб. / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці: Книги – XXI, 2010. – 528 с.
9. Петровська Л.А. Компетентність у спілкуванні. / Л. А. Петровська - М.: Изд-во МГУ, 1989. - 216с.

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ КАК МЕТОД РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

В статье рассматривается коммуникативная компетентность как составляющая жизненного и профессионального успеха специалиста государственной службы. Рассмотрены подходы к определению понятия коммуникативной компетентности, рассмотрены характеристики, влияющие на эффективную коммуникацию. Осуществлен анализ особенностей внедрения социально-психологического тренинга как активного метода развития коммуникативной компетентности.

Ключевые слова: компетентность, коммуникативная компетентность, коммуникативные навыки и умения, коммуникативные барьеры, коммуникативные качества, социально-психологический тренинг.

SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL TRAINING AS A METHOD OF DEVELOPMENT OF PUBLIC SERVANTS' COMMUNICATIVE COMPETENCE

The article deals with the communicative competence as a part of life and professional success of a public service specialist. The approaches to the definition of the communicative competence and characteristics that influence the effective communication are examined. The analysis of peculiarities of social and psychological training introduction as an active method of communicative competence development is realized.

Key words: competence, communicative competence, communication skills and abilities, communication barriers, communication qualities, social and psychological training.