

## ІНТЕРПРЕТАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ В ПСИХОЛОГІЧНОМУ ДИСКУРСІ

*Розглянуто концепт комунікативної компетентності державних службовців і статус цієї категорії в акмеологічному дискурсі. Виокремлено складові комунікативної компетентності на основі критеріального підходу, місце комунікативної компетентності у структурі професійної компетентності державних службовців.*

*The article is devoted to the consideration of concept of communicative competence of government officials and status of this category in the acmeological discourse. The component parts of communicative competence on the basis of criterion approach, place of communicative competence in structure of professional competence of government officials are considered in the article.*

**Ключові слова:** комунікативна компетентність; професійна компетентність.

Вимоги, які сьогодні пред'являються до державних службовців в Україні, дедалі ускладнюються та збільшують ступінь напруженості, відповідальності, професійної майстерності, необхідних для якісного виконання службових завдань. Тому дослідження процесу професійного розвитку, визначення складових професійної компетентності, ціннісних орієнтацій, соціальних проблем, соціального статусу не втрачають своєї актуальності та наукової необхідності. Але, на жаль, ця тема ще не набула необхідного теоретичного освітлення у вітчизняній науці, хоча методологічні підходи для її аналізу практично сформовано.

Актуальність дослідження категорії “комунікативна компетентність” державної служби зумовлюється низкою чинних документів і загальними процесами, які відбуваються в системі державної служби: євроінтеграційним вектором розвитку та потребою імплементації вітчизняних стандартів підготовки державних службовців до вимог Європейського Союзу, демократизацією державного управління, адміністративною реформою тощо. У Концепції адаптації інституту державної служби до стандартів ЄС є відповідний розділ “Професіоналізація державної служби”, де визначено умови й очікувані результати професійного розвитку державних службовців, однією з яких є формування достатнього рівня комунікативної компетентності.

Визначена проблематика останнім часом не залишається поза увагою науковців. До неї неодноразово зверталися такі українські вчені, як С. Дубенко, Н. Драгомірецька, С. Серьогін, Н. Сініцина, С. Хаджирадева та ін. Але визначення категорії “комунікативна компетентність”, її семантичного навантаження не стало предметом наукової дискусії.

Метою роботи є дослідження особливостей інтерпретації комунікативної компетентності в психологічному дискурсі за допомогою критеріального аналізу.

Підсистема професіоналізму діяльності державних службовців характеризується сполученням високої професійної компетентності із професійними й спеціальними базисними вміннями та навичками. Одним з когнітивних компонентів підсистеми професіоналізму діяльності є “комунікативна компетентність”.

Соціальна психологія – наука, що розвивається. У ній є багато понять, що не сформувалися остаточно, а перебувають у процесі вивчення, конкретизації, уточнення. Саме до таких понять відноситься “комунікативна компетентність”.

Компетентність до деякого часу визначали як володіння знаннями, що дозволяють судити про щонебудь, висловлювати вагому авторитетну думку. Сьогодні компетентність частіше позначають з акмеологічних позицій [3, 5, 9, 16, 21]. Загальне положення акмеології про те, що “справжній професіоналізм не може виникнути в людини, яка займається тільки однією обраною діяльністю, він (професіоналізм) неможливий без розвитку в неї спеціальних і загальних здатностей, перетворення загальнолюдських цінностей на її власні цінності, вироблення моральної вихованості [21, с. 9]”, визначає основні принципи для трактування поняття “професійна компетентність фахівця”. Такими основними принципами є, по-перше, розгляд фахівця, який досягнув рівня своєї зрілості й певного рівня розвитку як індивіда, особистості та суб'єкта суспільної праці в єдності; по-друге, установлення взаємозв'язку між макрохарактеристиками фахівця (індивід – індивідуальність – особистість – суб'єкт – суб'єкт професійної праці) і визначення наукових методів розвитку кожної з цих характеристик у взаємозв'язку та взаємозумовленості; по-третє, інтеграція провідних сторін професійної праці (професійна діяльність, особистісний розвиток, повсякденні відносини), в яких фахівець продуктивно задіє свій творчий потенціал і вдосконалює макрохарактеристики. Професійна компетентність в акмеологічному підході розуміється як професійна підготовленість і здатність суб'єкта праці (фахівця або колективу) до виконання завдань і обов'язків повсякденної діяльності. Вона виступає мірою й основним критерієм визначення його відповідності вимогам сукупної праці. Кожна зі сторін праці (професійна діяльність, повсякденні відносини,

сам суб'єкт, що розвивається, і результати його праці – виробничі, досягнутий стан, дисципліна й інші реалізовані функції й завдання) може бути оцінена за допомогою критеріального модулю. Його показниками є об'єктивно необхідні знання, уміння, навички, а також професійні позиції, індивідуально-психологічні особливості (якості). Дане визначення професійної компетентності є методологічною підставою для виявлення сутності досліджуваного виду професійної компетентності.

Ученими виділено низку видів професійної компетентності: спеціальна, соціальна, особистісна, індивідуальна, екстремальна компетентність [16]; соціально-психологічна, що складається з комунікативної, перцептивної (когнітивної) компетентності, а також знань у галузі поведінки та взаємодії людей – міжособистісна компетентність [9]; аутопедагогічна компетентність вчителя [24]; компетентність у спілкуванні [20]; конфліктологічна компетентність [2; 23], управлінська компетентність.

Аналіз змісту видів професійної компетентності дозволяє зробити висновок, що професійна компетентність є складовою частиною професіоналізму й реалізується на соціальному, особистісному й індивідуальному рівнях професійної діяльності; даним рівням відповідають соціальна, особистісна й індивідуальна компетентності; їхня сформованість виступає підставою й умовою для успішної реалізації спеціальної компетентності; комунікативна компетентність відноситься до соціальної компетентності, містить у собі властивості перцептивної, конфліктологічної, міжособистісної й управлінської компетентностей, реалізує прикладні (ситуативні) аспекти спеціальної професійної діяльності.

Розробляючи поняття комунікативної компетентності як основного принципу, було використано принцип системності. Принцип системності є невід'ємною частиною сучасної наукової методології. Системний підхід має глибоке історичне коріння, на його розвиток вплинули поява кібернетики й теорії інформації, крім того, вона є реакцією на бурхливий і тривалий процес диференціації в науці. У психології ідеї системного підходу розвивалися Б. Ананьєвим, Л. Анциферовою, В. Ганzenом, Б. Ломовим, В. Мерліним, С. Рубінштейном та іншими авторами [1; 3; 7; 15; 22]. І хоча дотепер немає єдиного, прийнятого всіма визначення системи, серед її характеристик, описуваних різними авторами, можна виділити ряд загально визначених. Насамперед, це цілісність, взаємоспіввіднесеність компонентів системи і їх взаємосприяння. Отже, системний підхід, перш за все, припускає розгляд об'єктів дослідження як цілісного утворення, що складається з взаємозалежних компонентів.

Один з теоретиків системного підходу в психології В. Ганзен розробив схему визначення нестрогих психологічних понять. Він пише: "Специфіка й складність психологічних явищ приводять до того, що їхнє пізнання відбувається не одномоментно, а розгорнуто в часі. Поступово вивчаються різні сторони явищ, поступово формуються більше повні й цілісні уявлення про них [7, с. 44]". Автор стверджує, що для багатьох психологічних явищ існує велика кількість описових визначень, які відрізняються відсутністю повноти й логічної структури. Однак відсутність критеріїв повноти, з погляду автора, не дозволяє встановити неповноту, усічення пропонованого визначення. На підставі безлічі нестрогих визначень того самого поняття, він пропонує створити семантичне поле даного поняття, заміником якого і є саме поняття. Для цього з усієї безлічі описових визначень, що сильно відрізняються обсягом, складом, семантичною і логічною структурою, необхідно виписати всі інформативні слова та словосполучення. Причому всі ознаки семантичного поля автор пропонує об'єднати в три групи: істотні ознаки поняття; групи слів, що розкривають зміст істотних ознак; ознаки, що характеризують прояви обумовленого поняття.

Варто зробити укрупнення одиниць опису, об'єднавши ознаки усередині кожної групи за їх семантичною близькістю. "З отриманих у такий спосіб одиниць опису можна конструювати більш повні визначення нестрогих понять, використовуючи при цьому метод базисів [7]". Даний підхід було використано з метою формування поняття комунікативної компетентності.

Проведена робота з вивчення соціально-психологічних джерел дозволила зробити висновок про те, що дослідження компетентності в них зводяться до розгляду двох її видів: комунікативної компетентності й соціальної компетентності.

Почнемо з розгляду явища комунікативної компетентності як найбільш вивченого соціальними психологами. Комунікативна компетентність – це поняття, якому приділяється досить багато уваги на сторінках сучасної російськомовної соціально-психологічної літератури. Його вивченням і розробкою займалися такі відомі психологи, як Г. Андреева, Ю. Ємельянов, Л. Петровська, Ю. Жуков та ін. [11; 12; 20]. Крім того, даний вид компетентності тісно пов'язаний з вивченням процесу спілкування, а спілкування є традиційним предметом дослідження вітчизняних і закордонних авторів. У Росії початок психологічному вивченню проблем спілкування поклали такі вчені, як В. Бехтерев, А. Лазурський, Л. Виготський, В. Мясіщев, великої уваги їм приділяли Б. Ломов, А. Леонтьєв та ін. На цей момент у психології накопичено величезний матеріал щодо даної проблематики. У зв'язку із цим надзвичайно актуальним є твердження Б. Паригіна: "...за різноманіттям значеннєвих значень "спілкування" постає реальна багатогранність досліджуваного феномена [19, с. 29]".

Комунікативна компетентність як одна зі складових цього поняття цілком може розглядатися як самостійна наукова проблема. Однак з метою досягнення повноти аналізу необхідно її вивчення почати з дослідження таких суміжних проблем: комунікативні здібності, комунікативний потенціал, комунікативність, комунікативні якості, комунікабельність, комунікативні вміння й інші. Докладний аналіз усіх цих понять наводиться в дослідженні Л. Цветкової, присвяченому вивченню комунікативної компетентності лікарів-педіатрів [25]. У результаті проведеної роботи автор доходить висновку, що

проблема спілкування – комплексна, багатопланова, що має безліч різних аспектів, важливе місце серед яких посідає проблема комунікативної компетентності. Розглянемо наявні підходи до її вивчення.

Г. Андреева під комунікативною компетентністю розуміє здатність установлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. До складу компетентності, з її точки зору, включається деяка сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне протікання комунікативного процесу.

На додаток до даного визначення Ю. Жуков і Л. Петровська зауважують, що такого роду компетентність припускає вміння розширювати (або звужувати) коло спілкування й уміння варіювати його глибину (уміння вести спілкування на різних рівнях довіри), розуміти й бути зрозумілим партнерами по спілкуванню [11; 20]. Крім того, Л. Петровська, розглядаючи комунікативну компетентність як компетентність у спілкуванні, виділяє в ній складові за аналогією із загальноприйнятою структурою спілкування [20]. Якщо виходити з того, що в цій структурі існує три взаємозалежні сторони – комунікативна, інтерактивна й перцептивна, то відповідно й компетентність у спілкуванні може бути розглянута як компетентність у міжособистісному сприйнятті, міжособистісній комунікації, міжособистісній взаємодії.

Ю. Жуков розглядає комунікативну компетентність як систему внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій. В її структурі він виділяє орієнтовну частину, виконавчу частину й внутрішні засоби діяльності [11].

Величезний внесок у дослідження проблем спілкування в цілому й комунікативній компетентності зокрема вніс Ю. Смельянов. У своїх працях [12; 13] він висуває цілу низку ідей щодо розглянутого поняття.

На його думку, комунікативна компетентність – це досвід, що розвивається і значною мірою усвідомлюється в ході спілкування між людьми, що формується й актуалізується в умовах безпосередньої людської взаємодії. Формуючись і розвиваючись колективно, міжособистісний досвід тим часом є індивідуальним.

Розвиваючи цю думку, вчений пише: "...так само помилково представляти комунікативну компетентність як замкнений індивідуальний досвід, ігноруючи суспільний характер даної соціально-психологічної якості. Придбання комунікативної компетентності – є рух від інтра до інтра, від актуального світу особистісних подій до результатів усвідомлення цих подій, що закріплюється в когнітивних структурах психіки у вигляді вмінь і навичок і слугує індивідові при додаткових контактах з оточуючими. Здатність до участі в комунікативних ситуаціях зростає відповідно до засвоєння індивідом культурних, у тому числі ідейно-моральних норм і закономірностей громадського життя [12, с. 16]"

Далі автор підкреслює, що за формою та змістом комунікативна компетентність індивіда безпосередньо співвідноситься з особливостями виконуваних ним соціальних ролей. Людина зосереджує увагу не на всій сукупній культурі суспільства, а тільки на корисній їй у професійній і повсякденній практиці.

Співзвучні ідеї можна виявити в Л. Петровської. Вона також вважає, що "процес удосконалення комунікативної компетентності неправомірно відривати від загального розвитку особистості. Засоби регуляції комунікативних актів – невід'ємна частина людської культури і їхнє освоєння й збагачення відбуваються за тими ж законами, що й засвоєння та збільшення культурної спадщини в цілому. Для сучасника набуття комунікативного досвіду відбувається не тільки на основі особистої участі в актах комунікації з іншими людьми. З літератури, публіцистики, театру, кіно, ЗМІ людина одержує відомості про характер комунікативних ситуацій, проблеми міжособистісної взаємодії та способи їхнього рішення [20, с. 15]"

Наведемо тезисно інші ідеї Ю. Смельянова щодо дослідженого поняття.

1. Комунікативна компетентність припускає ситуативну адаптивність і свободу володіння вербальними та невербальними засобами соціального поведіння. В остаточному підсумку комунікативна компетентність повинна розглядатися як ідейно-моральна категорія, що регулює всю систему відносин людини до природного й соціального світу, а також до самої себе як синтезу обох світів.

2. Комунікативна компетентність – такий рівень сформованості міжособистісного досвіду, тобто навченості взаємодії з оточенням, котрий потрібний індивідові, щоб у рамках своїх здатностей і соціального статусу успішно функціонувати в даному суспільстві.

3. Залежність комунікативної компетентності не тільки від властивих індивідові властивостей, але й від змін, що відбуваються в суспільстві й пов'язаної із цими змінами соціальної мобільності самого індивіда.

4. Зміна нормативних уявлень про комунікативну компетентність на кожному новому етапові розвитку суспільства.

5. Розуміння комунікативної компетентності як "підготовленості" кожного індивіда до виконання своїх суспільних функцій [12].

На думку Г. Козалева, комунікативна компетентність – це такі індивідуальні якості, внутріособистісні психологічні детермінанти, які відповідають за успішність процесу соціального пізнання, що проявляється в ефективній вибірковості й оптимальній самонастроєності афективних і когнітивних його характеристик для цілей адекватного відбиття соціальних об'єктів. Також під комунікативною компетентністю можна розуміти спілкування, суб'єктивне відношення до дійсності, що формується в діяльності і пов'язане з індивідуальною структурою (до діяльності, себе, інших); таке цілісно-особистісне утворення, що забезпечує можливість адекватного відбиття психічних станів і

особистісного складу іншої людини, вірної оцінки її вчинків, прогнозування на їхній основі особливостей поведінки сприйнятої особи.

С. Братченко визначає комунікативну компетентність як готовність і здатність здійснювати міжособистісне спілкування на високому рівні [6].

Л. Цветкова вважає, що "...комунікативна компетентність обумовлена системою відносин і особливостей особистості, проявляється в ситуації взаємодії, забезпечуючи ефективність у спілкуванні [25]".

Розмаїтість існуючих підходів до вивчення комунікативної компетентності, наявних визначень даного поняття свідчить про його складність і багатоплановість. Однак це зовсім не означає, що не можна виділити в них те загальне, що поєднує всі запропоновані підходи й дозволяє кваліфікувати всі ці визначення, які розкривають саме комунікативну компетентність. У всіх розглянутих визначеннях мова йде про компетентність у спілкуванні.

Тому з метою подальшої конкретизації поняття комунікативної компетентності скористаємося прийнятою нами схемою визначення нестрогих психологічних понять і виділимо в розглянутих поняттях комунікативної компетентності ознаки семантичного поля.

Істотними ознаками поняття "комунікативна компетентність" є такі: здатність установлювати й підтримувати контакти; система внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій; досвід усвідомлюваний і такий, що розвивається; ідейно-моральна категорія; підготовленість до виконання суспільних функцій; орієнтованість у ситуаціях спілкування; індивідуальні якості, внутрішньособистісні психологічні детермінанти; готовність і здатність здійснювати спілкування; цілісно-особистісне утворення.

Терміни, що розкривають зміст істотних ознак у теоретичному дискурсі, такі: знання, уміння, навички, досвід, властивості індивіда, почуттєвий досвід індивіда, індивідуальні якості, суб'єктивні відносини до дійсності, особливості особистості.

Ознаки, що характеризують прояви обумовленого поняття комунікативної компетентності, такі: ефективність комунікативного процесу; вміння змінювати "глибину" і "широту" спілкування, розуміти й бути зрозумілим (емпатія); ситуативна адаптивність; свобода володіння вербальними й невербальними засобами; регулювання системи відносин людини; вміння успішно функціонувати в суспільстві; уміння ефективно взаємодіяти з оточенням; адекватне відображення соціальних об'єктів; ефективність у спілкуванні; високий рівень спілкування.

Як методологічна основа формування комунікативної компетентності фахівця виступає концепція педагогіки індивідуальності О. Гребенюка, Т. Гребенюк [10]. Дана концепція реалізує ідею людинознавчої спрямованості в усіх сферах життєдіяльності, ідею формування людського в людині, а не тільки й не стільки особистості й особистісних якостей. Індивідуальність визначається основними її сферами: інтелектуальною, мотиваційною, емоційною, вольовою, предметно-практичною, саморегуляції й екзистенціальною. Оскільки саме потреби й похідні від них трансформації – мотиви, інтереси, переконання, прагнення, потяги, бажання, ціннісні орієнтації тощо – представляють основу й рушійну силу людської поведінки, її спонукання й мету, ці потреби треба, на думку психологів (С. Рубінштейн, П. Симонов), розглядати як ядро індивідуальності, найістотнішу її характеристику.

Мотивація комунікації буде розглядатися при визначенні індивідуально-психологічних характеристик комунікативної компетентності державного службовця як системотвірну, беручи до уваги провідну роль мотиваційної сфери в людській поведінці.

Використання семантично-критеріального аналізу до поняття "комунікативна компетентність" дозволяє виділити у його складі професійно важливі ознаки якості державних службовців. Це, передусім, такі: ефективність комунікативного процесу, ситуативна адаптивність, вміння успішно функціонувати в суспільстві, адекватне відображення соціальних об'єктів, ефективність у спілкуванні, високий рівень спілкування. Формування високого рівня комунікативної компетентності є запорукою етизації державної служби України, підвищення якості надання соціальних послуг, розвитку її сервісної функції відповідно до європейських стандартів публічної служби.

#### Література:

1. *Ананьев Б. Г.* О проблемах современного человекознания / Б. Г. Ананьев. – М. : Наука, 1977. – 380 с.
2. *Анцупов А. Я.* Конфликтология : [учебник для вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
3. *Анцыферова Л. И.* Развитие личности специалиста как субъекта своей профессиональной жизни / Л. И. Анцыферова ; Психологические исследования проблемы формирования личности профессионала [под ред. В. А. Бодрова и др.]. – М. : Ин-т психологии АН СССР, 1991. – С. 27–43.
4. *Асеев В. Г.* Мотивация поведения и формирования личности / В. Г. Асеев. – М. : МГУ, 1976. – 158 с.
5. *Бодров В. А.* Психологические исследования проблемы профессионализации личности / В. А. Бодров ; Психологические исследования проблемы формирования личности профессионала [под ред. В. А. Бодрова и др.]. – М. : Ин-т психологии АН СССР, 1991. – С. 3–26.
6. *Братченко С. Л.* Развитие у студентов направленности на диалогическое общение с применением групповой формы обучения : автореф. дисс. ... канд. психол. наук / Братченко С. Л. – Л., ЛГУ, 1987. – 20 с.
7. *Ганзен В. А.* Системные описания в психологии. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1984. – 176 с.
8. *Гершунский Б. С.* Педагогическая прогностика: методология, теория, практика / Б. С. Гершунский. – К., 1986. –

200 с.

9. Горчакова В. Г. Формула профессионализма / В. Г. Горчакова. – Челябинск, 1997. – 124 с.
10. Гребенюк О. С. Основы педагогики индивидуальности / О. С. Гребенюк, Т. Б. Гребенюк. – Калининград, 2000. – 572 с.
11. Жуков Ю. М. Проблема диагностики социально-перцептивной компетентности / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская // Активные методы обучения педагогическому общению и его оптимизации. – М., 1983. – 98 с.
12. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Л. : ЛГУ, 1985. – 168 с.
13. Емельянов Ю. Н. Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга : [учебное пособие] / Ю. Н. Емельянов, Е. С. Кузьмин. – Л., ЛГУ, 1983. – 103 с.
14. Кузьмин В. П. Исторические предпосылки и гносеологические основания системного подхода / В. П. Кузьмин // Психологический журнал. – 1982. – Т.3. – № 3. – С. 3–14.
15. Ломов Б. Ф. О системном подходе в психологии / Б. Ф. Ломов // Вопросы психологии. – 1975. – № 2. – С. 31–45.
16. Маркова А. К. Психология труда учителя : [книга для учителя] / А. К. Маркова. – М. : Просвещение, 1993. – 192 с.
17. Общение и оптимизация совместной деятельности / [под ред. Г. М. Андреевой, Я. Яноушека]. – М. : МГУ, 1987. – 301 с.
18. Основы общей и прикладной акмеологии / [под ред. А. А. Бодалева, А. А. Деркача, Н. В. Кузьминой и др.]. – М. : РАГС, ВАД, 1995. – 386 с.
19. Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории / Б. Д. Парыгин. – М, 1971. – 348 с.
20. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М. : Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.
21. Психология и педагогика : [учебное пособие] / под ред. К. А. Абульхановой, Н. В. Васиной, Л. Г. Лаптева, В. А. Сластенина. – М. : Совершенство, 1998. – 320 с.
22. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн. – М., 1946. – 704 с.
23. Самсонова Н. В. Конфликтологическая компетентность специалиста / С. Л. Рубинштейн // Вуз-XXI и культура. – 2000. – С. 37–39.
24. Шиян О. М. Аутопедагогическая компетентность учителя / О. М. Шиян // Педагогика, 1999. – № 1. – С. 63–68.
25. Цветкова Л. А. Коммуникативная компетентность врачей-педиатров : автореф. дисс. ... канд. психол. наук / Л. А. Цветкова. – СПб ; СПбГУ, 1995. – 16 с.

*Надійшла до редколегії 30.03.2009 р.*