

Вікторія Виноградова

## ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ЯКОСТЕЙ МАЙБУТНІХ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

*В статті розглядаються питання розвитку комунікативних якостей майбутніх державних службовців. Аналізується значення комунікативних навичок на державній службі. Пропонуються інтерактивні методи навчання, які сприяють розвитку комунікативних якостей студентів.*

**Ключові слова:** комунікація, державні службовці, розвиток комунікативних якостей, активні методи навчання.

Спрямування українського суспільства до європейської спільноти, його адаптація до стандартів Європейського Союзу вимагають певних змін у сфері державної служби. Змінюються пріоритети у професіоналізації державної служби, підвищуються вимоги до комунікативної діяльності державних службовців, оскільки рівень професійно-комунікативної діяльності значно впливає на вирішення стратегічних питань. Тому серед важливих показників професійної підготовки державних службовців є техніка ведення діалогу, високий рівень дискурсивних навичок, володіння психологічними засобами побудови ефективної комунікації в процесі взаємодії представників влади з громадянами, оскільки саме ці навички у професійно-комунікативній діяльності є основними.

Аналіз вітчизняних публікацій з даної проблематики свідчить про наявність суто констатуючих положень щодо можливого покращання комунікативної компетентності державних службовців, таких як: удосконалення мистецтва спілкування, зміна ставлення до процесу спілкування, усвідомлення існування типових перешкод на шляху до ефективного спілкування тощо. Отже, аналіз таких положень дає можливість зробити висновок про відсутність практичних розробок, спрямованих на розвиток комунікативних якостей державних службовців.

Якщо проаналізувати загальнотеоретичні проблеми спілкування, то вони досліджуються в працях таких психологів, як: Б. Г. Ананьєв, В. С. Виготський, Б. Ф. Ломов, В. М. Мясищев, С. Л. Рубінштейн. Проте, на сучасному етапі становлення педагогічної й психологічної наук немає єдиного розуміння проблеми спілкування, що пов'язано з різними позиціями дослідників щодо концептуальних поглядів на спілкування. Інформаційні концепції спілкування досліджують науковці (У. Р. Ешбі, Ю. А. Шерковін), які визначають напрями руху повідомлень та їх смислове навантаження. Тезаурусно-цільові концепції (Б. Ф. Порнєв, У. Р. Рейтман) розглядають утворення сукупності понять для розуміння людьми один одного у процесі спілкування. Кібернетична концепція (Н. Вінер, Ф. В. Лазарєв, К. Шенон) вивчає спілкування, виходячи із законів

отримання, зберігання, передавання й перетворення інформації у складних системах. Асимілятивно-контрасна концепція спілкування (Ю. М. Лотман) визначальну роль надає настановам і позиціям сторін, які спілкуються, тобто якщо позиція реципієнта далека від позиції суб'єкта впливу, то виникає контрастна ілюзія. Теорія особистісного смислу (Б. С. Братусь, О. М. Леонтьєв) наголошує на смислових співвідношеннях компонентів і продуктів спілкування. Концепція функціональної структури спілкування (Е. Берн, В. М. Куніцина) включає в себе обмін інформацією, створення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття й розуміння іншої людини. Концепція продуктивності спілкування (А. П. Назаретян, О. Д. Урсул) виявляється в мотивації та вміннях взаємодіяти.

Потрібно зазначити, що психологічні методи впливу є ефективними у багатьох соціальних сферах, саме тому, їх використання є доцільним у системі підготовки державних службовців. Отже, необхідна розробка й впровадження нових психолого-комунікативних механізмів впливу, що забезпечить їх додатковими засобами формування комунікативної компетентності й оптимізації професійної діяльності в системі державної служби.

У сучасній літературі з психології управління комунікації визначають як інформаційні взаємодії, в які вступають люди, і, які підтримують при виконанні своїх функціональних обов'язків чи посадових функцій. Дослідження показують, що від 50 % до 90 % робочого часу припадає на комунікацію. При цьому 85 % японських, 73 % американських та 63 % англійських управлінців вважають комунікативну некомпетентність основною перешкодою на шляху підвищення ефективності діяльності організації.

Дослідження свідчать, що до 70 % всієї інформації, яка отримується на робочому місці керівником і його підлеглими, перебуває поза контролем організації й отримується під час неформального міжособистісного спілкування. Згідно з статистичними даними, в низхідних організаціях, (до яких відносять і систему державної служби через свою ієрархічну структуру), лише 20 % інформації доходить до безпосередніх виконавців. Водночас аналіз наукових праць вітчизняних та зарубіжних фахівців у галузі державного управління дає підстави стверджувати, що значна частина інформації, задіяної в процесі виконання поставлених перед державним службовцем завдань, передається переважно в процесі міжособистісної комунікації, і якість інформаційного обміну, що здійснюється, великою мірою залежить від рівня розвиненості комунікативної компетентності учасників управлінського процесу, їх налаштованості на досягнення взаєморозуміння, наявності якісних міжособистісних мереж спілкування в організації, знання основних компонентів комунікативного процесу та багатьох інших факторів, що прямо чи опосередковано впливають на якість передачі чи отримання інформації, необхідної для здійснення якісного управлінського впливу. Отже, від рівня розвиненості комунікативних якостей залежить якість здійснення комунікації, а відповідно й виконання поставлених завдань.

Проте лише одиниці знають і вмють використовувати психологічні

закони та правила комунікації. Тому необхідно, щоб суб'єкти спілкування мали сформовані навички взаємодії. Особливо постає ця проблема у 18–25 років, коли завершується розвиток суб'єктної активності особистості як цілісної системи та настає час її практичної реалізації. У цей період з'являється нова детермінанта саморозвитку: самоставлення до себе як до суб'єкта активності. Тобто, актуальним для розвитку комунікативних умінь є студентський вік.

Одним із ефективних засобів розвитку здібностей спілкування є активні методи навчання. Їх можна розподілити на такі групи:

1. Дискусійні методи: групова дискусія, розбір випадків із практики спілкування, аналіз ситуацій тощо.

2. Ігрові методи: дидактичні й творчі ігри, ділові (управлінські) ігри; рольові ігри (поведінкове навчання, ігрова психотерапія, психодраматична корекція); контргра (трансактний метод усвідомлення комунікативної поведінки).

3. Комунікативний тренінг.

Основними відмінностями активних методів є колективна пізнавальна діяльність учасників груп, групові дискусії, виконання спеціально дібраних комплексів психотехнічних вправ. Підвищення компетентності у спілкуванні відбувається шляхом набуття знань, формування умінь, навичок спілкування, а також визначенням особливостей поведінки у процесі реалізації ділових ігор. Змістовий матеріал занять складається з двох основних складових: по-перше, розроблених викладачем навчальних ситуацій, рефлексії викладачами власного навчального досвіду та самого процесу колективної пізнавальної діяльності у групах; по-друге, тих ситуацій, що спонтанно виникають у процесі обговорення.

Одним із ефективних засобів розвитку здібностей спілкування є ділові ігри. Основними формами таких ігор є колективна пізнавальна діяльність учасників груп, групові дискусії, виконання спеціально дібраних комплексів психотехнічних вправ. Підвищення компетентності у спілкуванні відбувається шляхом набуття знань, формування умінь, навичок спілкування, а також визначенням особливостей поведінки у процесі реалізації ділових ігор. Змістовий матеріал занять складається з двох основних складових: по-перше, розроблених ведучим навчальних ситуацій, рефлексії викладачами власного навчального досвіду та самого процесу колективної пізнавальної діяльності у групах; по-друге, тих ситуацій, що спонтанно виникають у процесі обговорення.

При розробці та організації ділових ігор потрібно дотримуватися методичних вимог: а) розвиток творчого професійного мислення студентів; б) учасники одночасно мають вирішувати як ігрові, так і навчально-пізнавальні завдання; в) ділова гра має моделювати істотні особливості навчального процесу та професійної діяльності; г) всі учасники повинні брати активну участь у спільній діяльності; д) основним шляхом включення учасників груп у спільну пізнавальну діяльність є організація їх діалогічного спілкування, впродовж якого висуваються і

приймаються індивідуальні та групові рішення, досягаються проміжні та кінцеві результати гри.

Особливість такої форми навчання полягає в тому, що той, хто навчається, займає в ній активну позицію, а набуття навичок відбувається в процесі проживання, особистого досвіду поведінки, відчуження. Активне соціально-психологічне навчання в групі дає його учасникам можливість пізнати причини труднощів у спілкуванні особистісного характеру. Враховуючи, що будь-яке професійне спілкування передбачає контакт з іншими людьми в ігрових і навчальних ситуаціях, важливою є гуманістична спрямованість активного соціально-психологічного навчання.

Переваги тренінгових занять полягають в тому, що, по-перше, груповий досвід протидіє відчуженню, допомагає розв'язувати міжособистісні проблеми, коли кожен студент не замикається в собі, не залишається сам на сам зі своїми труднощами. По-друге, тренінгова група відображає систему суспільних взаємовідносин, що дозволяє студентам проаналізувати у спеціально створених умовах психологічні закономірності спілкування та поведінки інших людей і самих себе, які непомітні в життєвих ситуаціях. По-третє, груповий тренінг дає можливість кожному студенту одержати зворотний зв'язок з тими ж проблемами, які розуміють його почуття й переживання. У ньому кожен студент може поставити себе на місце іншої людини, «зіграти» її роль для кращого розуміння її та самого себе, для знайомства з новими більш, ефективними способами поведінки і спілкування.

Результативність тренінгових занять досягається за рахунок дотримання в групі сукупності взаємоузгоджених принципів, серед яких: добровільність спілкування, самодіагностика, усвідомлення та формування ними особистісно значущих проблем; позитивний характер зворотного зв'язку; особистісна ідентифікація; індивідуальний підхід; гармонізація інтелектуальної та емоційно-вольової сфери особистості тощо.

До основних умов успішного проведення тренінгових занять у процесі навчання майбутніх державних службовців відносяться такі, як: а) чітка мотиваційна установка; б) акцентування уваги на значущості проблеми, розкриття особистісної цінності змісту заняття для кожного студента; в) створення комфортного середовища для спілкування (забезпечення доброзичливості, довіри учасників тренінгу один до одного; пояснення перебігу занять та характеру очікувань, що забезпечує учасникам почуття особистісної безпеки; застосування шкали труднощів, позитивного зворотного зв'язку тощо); г) використання методів, що відповідають індивідуально-типологічним особливостям кожного; г) пошуковий характер кожного заняття, використання досвіду в нових, нестандартних ситуаціях, стимулювання творчої активності учасників; д) застосування раніше набутих знань, умінь, особистого досвіду учасників, створення умов для обміну досвідом; е) використання різноманітних технік, які стимулюють студента до інтелектуальної, емоційної, фізичної активності; є) створення ситуації успіху у процесі проведення тренінгових занять; ж) розкриття перед учасниками

перспективи особистісного розвитку, можливостей застосування набутих знань, умінь, навичок на практиці.

Проте, формування комунікативних якостей залежить від певних об'єктивних та суб'єктивних умов навчального процесу. Головне в навчальній програмі – ідея переходу партнерів з об'єкт-суб'єктної і суб'єкт-об'єктної форм спілкування на суб'єкт-суб'єктну.

Отже, розвиток комунікативних навичок студентів стимулює надбання і розвиток соціально та професійно значущих якостей та вмінь, які дозволяють їм більш успішно орієнтуватися у життєво важливих процесах, ставати конкурентноспроможними спеціалістами. Про достатній рівень сформованості комунікативної компетентності засвідчує здібність студентів органічно інтегруватися в різні соціальні групи.

Потрібно зазначити, що поетапною стратегією зміни комунікативної поведінки суб'єкта управлінської діяльності та формування комунікативних якостей майбутніх державних службовців має стати послідовний, свідомий перехід від стану необізнаності в стан обізнаності, тобто набуття знань та вмінь зіставляти свої цілі та інтереси з цілями та інтересами організації, і нарешті, до зовнішнього вияву комунікативної поведінки спрямованої на максимальне досягнення ефективної управлінської діяльності, що великою мірою забезпечується рівнем розвиненості комунікативної компетентності.

Проте, загальновідомо, що недостатньо лише усвідомлювати наявність тих чи інших процесів, які супроводжують процес здійснення комунікації в системі державної служби, чи під час надання певних громадських послуг, головне – сформувати у суб'єктів управлінської діяльності практичні ефективні вміння та навички комунікації, створити умови для оволодіння ними комунікативною компетентністю та її реалізацією в повсякденній праці.

Отже, питання розвитку комунікативних якостей майбутніх державних службовців в системі вищої освіти вимагає особливої уваги та подальшої розробки.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Иванов Д. А. Компетентностный подход в образовании. Проблемы, понятие, инструментарий / Д. А. Иванов, К. Г. Митрофанов, О. В. Соколова. – М. : АПКиПРО, 2003.
2. Лавренко О. В. Діловий етикет та імідж державного службовця / О. В. Лавренко, А. А. Лавренко. – Київ : КМЦППК, 2008.
3. Петровская Л. А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М. : Издательство МГУ, 1989.
4. Профессиональная компетентность: аспекты формирования / [под ред. Г. В. Белюзовой]. – М. : Московский психолого-социальный институт, Федеральный институт развития образования, 2005.
5. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Речь, 2003.