

Бондар Г.Л.

Інститут державного управління

Чорноморського національного університету імені Петра Могили

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ФАКТОРИ ТА УМОВИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦЯ В ГАЛУЗІ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

Стаття присвячена аналізу соціально-психологічних факторів та умов розвитку комунікативної компетентності фахівця в галузі державного управління для налагодження ефективної та продуктивної ділової комунікації. Комунікативні якості і здібності, підготовка фахівця до повноцінного міжособистісного спілкування, творчого співробітництва та діалогу з колегами та підлеглими є важливим чинником ефективної управлінської діяльності. Комунікативна підготовка потребує не лише збільшення обсягу психологічних знань, засвоєння і закріплення «ефективних» комунікативних умінь, а й принципової орієнтації фахівця в галузі державного управління на реалізацію ефективної внутрішньої та зовнішньої комунікативної взаємодії з партнерами з ділового спілкування. Усе це суттєво впливає на функціональну ефективність державної установи, її імідж, відповідність реалізованої політики сучасним викликам і новаціям під час реалізації завдань у сфері державного управління.

Ключові слова: комунікативна компетентність, комунікативні якості та здібності, помилки комунікації, комунікативна підготовка.

Постановка проблеми. Успішна участь особистості в суспільних процесах, задоволення власних практичних потреб значною мірою залежить від її здатності до ефективної комунікації. Пріоритетною наразі є проблема формування комунікативної компетенції в процесі загальної підготовки і розвитку особистості як фахівця в галузі державного управління.

Одними з найсуттєвіших в управлінському процесі є стиль спілкування, глибина і повнота взаєморозуміння, певні навички і вміння впливу на людей тощо. Виявляються вони не лише в ефективній комунікації всередині державної установи (між керівництвом та підлеглими (вертикальна комунікація), між співробітниками відділів, галузевих підрозділів (горизонтальна комунікація)), а й у налагодженні зовнішніх зв'язків. Усе це суттєво впливає на функціональну ефективність установи, її імідж, відповідність реалізованої політики сучасним викликам і новаціям під час реалізації завдань у сфері державного управління. Тому комунікативні якості і здібності, підготовка фахівця до повноцінного міжособистісного спілкування, творчого співробітництва та діалогу з колегами та підлеглими є важливим чинником ефективної управлінської діяльності.

Сучасна практична психологія використовує різноманітні методичні прийоми, механізми розвитку у фахівця в галузі державного управління умінь і навичок спілкування, взаємодії, розуміння та взаєморозуміння. Але комунікативна підготовка потребує не лише збільшення обсягу психологічних знань, засвоєння і закріплення «ефективних» комунікативних умінь. Необхідна принципова орієнтація фахівця в галузі державного управління на реалізацію ефективної внутрішньої та зовнішньої комунікативної взаємодії з партнерами з ділового спілкування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження комунікативних проблем при формуванні іміджу органів державної влади, різновидів помилок, що виникають під час здійснення комунікації, містяться в працях В. Шепеля, О. Єгорова-Гантман, О. Гордєєва, О. Акімова, В. Бебика, В. Куйбіди, Г. Почепцова, В. Королько. Окремим аспектам комунікативної компетентності та етичним засадам ділового спілкування державного службовця присвячені роботи О. Лавренко, А. Лавренко. Особливостям професіоналізму в державному управлінні присвячені праці Г. Атаманчука, К. Крайнової. Психотехнологіям впливу під час здійснення комунікації присвячені роботи Х. Адлера.

Мета статті – проаналізувати соціально-психологічні фактори та умови розвитку комунікативної компетентності фахівця в галузі державного управління для налагодження ефективної та продуктивної ділової комунікації.

Виклад основного матеріалу. Комунікативна компетентність фахівця в галузі державного управління передбачає наявність знань із психології, соціальної психології, публік рілейшнз, а також досвіду, інтелекту, ерудиції, емпатії та вміння їх застосовувати під час своєї діяльності.

Високоєфективною щодо засвоєння та розвитку комунікативних знань і навичок є групова взаємодія між державними службовцями, яка розкриває широкий простір для реалізації таких групових феноменів, як згуртованість, спрацьованість, надійність.

У процесі здійснення комунікації під час управлінської взаємодії виникають: ситуація партнерства (взаємодія на основі діалогу), ситуація кооперації (взаємодія на основі розподілу дії) та ситуація інформаційного обміну.

Формування в процесі комунікативної взаємодії механізмів координації спільних дій передбачає два рівні регуляції:

- 1) набутий досвід групової дії (вміння та навички кожного учасника взаємодії);
- 2) внутрішньогруповий досвід.

Результативність комунікативної підготовки фахівців у галузі державного управління залежить від дотримання вимог, що забезпечують ефективність формування в них вмінь і навичок спілкування:

1) висока професійна значущість навчання – психологічна готовність державного службовця до оволодіння практикою ділового спілкування;

2) одночасність дій учасників комунікативного процесу під час вирішення практичних проблем та опанування нових методів і засобів комунікації. Одночасність дій виявляється в тому, що один відправляє певне повідомлення, а інший його сприймає. За таких умов повідомлення і сприйняття інформації спрямовані на її передавання, інтерпретацію та осмислення. Це забезпечує єдність прийняття повідомлення і пізнавальних процесів, що супроводжують його, оскільки повідомлення потрапляє в суб'єктивний інформаційний простір людини, якому властиві самоаналіз, самосприйняття тощо. У цьому процесі індивід безперервно впливає сам на себе, трансформуючи своє бачення іншого, ситуації, самого себе, ідей. Разом усе це забезпечує творчий характер комунікативної підготовки;

3) етапність процесу комунікативної підготовки, тобто послідовне опанування технологій: комунікативної компетентності, побудови міжособистісних стосунків, групової взаємодії та інноваційних процесів, реалізації групових задумів із поєднанням теоретичних аспектів навчання та практичних елементів занять;

4) урахування індивідуальних психофізіологічних, етнопсихологічних особливостей учасників комунікації;

5) зміна поведінки суб'єктів у процесі здійснення ними комунікації. Зумовлені вони перерозподілом інформації та її інтерпретацією в системі взаємодії, новим розумінням інформації, трансформованими поглядами на події, факти.

Під комунікативною компетентністю особистості ми розуміємо наявність необхідних психологічних знань, соціальних настанов, умінь і досвіду у сфері міжособистісного та міжгрупового спілкування. Головним компонентом комунікативної компетентності особистості можна вважати ті комунікативні якості, які притаманні людині і характеризують її потребу в спілкуванні. Іншою складовою частиною комунікативної компетентності є комунікативні здібності людини, тобто її вміння налагоджувати контакти і процес спілкування, здатність керувати цим процесом (проявляти активність у потрібний момент, брати на себе ініціативу в спілкуванні, активно реагувати на стан партнера і впливати на нього, вміло застосовуючи різні засоби), вміння представити себе, правильно оцінювати свою реакцію і реакцію партнерів під час спілкування та при змінах у ситуації.

Фахівець у галузі державного управління повинен володіти комунікативними вміннями для налагодження ефективної комунікації. Комунікативні вміння – це здатність особистості здійснювати комунікацію відповідно до комунікативних умов і мети спілкування. Вони відображають рівень сформованості комунікативних дій і є критерієм розвинутого мовлення особистості.

Комунікативні вміння включають у себе сукупність мовленево-комунікативних дій, спрямованих на сприйняття, відворення і створення висловлювань в усному (діалогічному та монологічному) і писемному мовленні.

Мовленево-комунікативні вміння поділяються на мовленеві та комунікативні вміння. До мовленевих вмінь відносяться: вміння моделювати і реконструювати синтаксичні конструкції; вміння аналізувати синтаксичні конструкції у висловлюваннях; вміння аналізувати тексти різних типів і

стилів мовлення; вміння вдосконалювати власне мовлення.

Комунікативні вміння об'єднують вміння: вміння користуватися різними видами читання; вміння вести діалог з додержанням вимог мовленевого етикету; вміння усно і письмово відтворювати висловлювання; вміння створювати зв'язні тексти в певній композиційній формі.

Формування мовленнєво-комунікативних вмінь сприяє розвитку комунікативної особистості з великим пізнавальним досвідом, високим рівнем комунікативної компетенції, стійким прагненням удосконалювати власне мовлення, наслідувати певний мовленнєвий ідеал.

Комунікативна компетентність фахівця в галузі державного управління свідчить, чи вміє він, перш ніж вступити у спілкування з іншими, визначити свої інтереси та співвіднести їх з інтересами партнерів, обрати таку техніку та засоби спілкування, які найбільше підходять саме для цієї ситуації. Також має значення вміння фахівця контролювати хід і результати спілкування, правильно завершити ділове спілкування (щоб навіть при несприятливому про себе враженні в партнера виникало бажання продовжувати співпрацю).

Фахівець у галузі державного управління, працюючи над розширенням своєї комунікативної компетентності, повинен:

- 1) вміти формулювати цілі службового і неформального спілкування;
- 2) організувати процес спілкування і вміти управляти ним;
- 3) володіти технікою мовлення, знати мовленнєвий етикет і вміло його використовувати;
- 4) вміти ставити запитання і конкретно та коректно відповідати на них;
- 5) вміти вести бесіду, співбесіду, ділову розмову, полеміку, дискусію, діалог, ділові переговори, наради тощо;
- 6) вміти аналізувати конфліктні ситуації, конфронтації, що виникають у сфері службових відносин, та обирати найефективніші методики їх розв'язання;
- 7) володіти прийомами переконання, навіювання, критики;
- 8) розуміти «мову невербальних сигналів» у поведінці своїх комунікативних партнерів і відповідно реагувати на неї;
- 9) знати діловий етикет та вміти його використовувати;
- 10) вміти здійснювати психотерапію, знімати стрес, адаптуватись до певних умов [1, с. 7].

Комунікативна компетентність потребує наполегливої праці особистості над собою, самоосвіти. Невміння спілкуватись, правильно обирати потрібну тактику спілкування часто стає причиною конфліктів між людьми та обертається прорахунками в професійному зростанні державного службовця.

Як і будь-яка інша сфера людської діяльності, ділове спілкування має свої завдання: інформувати, переконати, відговорити, попередити тощо. Однією з головних умов будь-якого спілкування, незалежно від його конкретних цілей і змісту, є психологічний контакт. Існують конкретні прийоми і техніки, засвоєння яких допоможе сучасному менеджеру навчитися встановлювати контакт з людьми, що є запорукою ефективного спілкування. Напрацювання цих навичок сприятиме розвитку почуття єдності з людьми і досягненню цілей. Кожен акт спілкування має певний результат, що залежить від людей, з якими спілкується комунікатор, і від обставин спілкування [2, с. 18].

Набуття комунікативної компетентності фахівцем у галузі державного управління передбачає насамперед досконале володіння вербальними та невербальними засобами комунікативного впливу. Успішність вербальної і невербальної комунікації буде кращою, коли партнери забезпечують тематичну спрямованість інформації, а також її двосторонній характер.

Мовленнєва майстерність державного службовця – це цілісна система засобів мовленнєвого впливу, яка свідомо використовується ним у конкретних умовах комунікації для досягнення поставленої мети. Вона передбачає: а) вміння говорити грамотно, без помилок; б) володіння всіма мовними засобами, всіма її стилістичними ресурсами, прийомами впливу на партнерів по спілкуванню; в) творчий підхід до процесу мовленнєвого впливу на інших людей, вироблення власного індивідуального стилю мовлення; г) наявність мовленнєвої культури тощо. В основі мовленнєвої майстерності лежать комунікативні якості мовлення: правильність, чистота, точність, багатство й різноманітність лексики, образність, виразність, доцільність, стислість [1, с. 8].

Однак передусім інформація, повідомлена партнерові по спілкуванню, повинна бути точною, зрозумілою і професійно правильною. Найчастіше в мовленні фахівця в галузі державного управління трапляються мовленнєві помилки, використання суржику; нелітературні елементи (жаргонні, вульгарні, діалектні слова); слова-

паразити; зловживання запозиченими іноземними словами тощо.

Не менш важливим у формуванні комунікативної компетентності фахівця в галузі державного управління є розуміння «мови невербальних сигналів» та володіння ними. Засоби невербальної комунікації (жести, поза, міміка, інтонація, паузи, дистанціювання) як «мова почуттів» є продуктом суспільного розвитку людей. Вони значно посилюють вербальну комунікацію, а за певних обставин можуть її замінювати.

Міміка та жести в процесі вербального спілкування підкреслюють смислові наголоси інформації, посилюють емоційний ефект від неї, але неузгодженість міміки та жестикуляції можуть ускладнити процес сприйняття інформації та дезорієнтувати партнера з ділового спілкування.

Під час ділової комунікації важливою є відповідність між словами та іншими складовими частинами комунікаційного процесу, такими як міміка, поза або інтонація голосу. Можна говорити щось ствердно і одночасно хитати головою, що розцінюється оточуючими як заперечення. Аналогічно закрита поза тіла (нога на ногу, схрещені на грудях руки) або відведений убік погляд (перерваний контакт очей) часто говорять про невідповідність між словами і справжніми думками людини під час спілкування.

Як зазначає консультант по іміджу Д. Малевіль: «Те, що ми говоримо про себе мовчки, більше розкриває нас, ніж будь-які слова, які ми виголошуємо» [3, с. 240]. На думку Г. Почепцова, побудову іміджу можна описати як комунікативне програмування, оскільки йдеться про відбір найбільш сприятливих форматів [4, с. 40].

Ефективній діловій комунікації сприяє й однакове розуміння ситуації спілкування, однак під час спілкування можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри. З одного боку, вони можуть виникати, якщо немає єдиного розуміння ситуації спілкування або через соціальні, політичні, релігійні, професійні чинники, досвід, різне світобачення, світорозуміння.

Також бар'єри комунікації можуть мати й більш «суто» виражений психологічний характер унаслідок індивідуальних психологічних особливостей учасників спілкування (наприклад, надмірна сором'язливість одного, закритість іншого, некомунікабельність) або через особливого роду психологічні відносини, які склалися між учасниками спілкування [1, с. 9].

Процес комунікації є динамічним, і тому інколи ми довідуємось про те, що заважало вда-

лому його завершенню, тільки після того, як процес вже завершений, і вже немає можливості ні повторити, ні змінити його.

Ф. Зейтель виокремлює такі різновиди помилок, що виникають під час здійснення комунікації [3, с. 239]:

– погане слухання – слухання повинне бути активним (запитання-відповіді, дискусії);

– невикористання орієнтації на слухача: люди зацікавлені в тому, що вони особисто, а не організація можуть одержати, тому основним повинен стати «ви»-підхід, що спирається на інтереси аудиторії;

– помилкові невербальні сигнали (невідповідність рухів контексту промови, ситуації або загальна неузгодженість рухів);

– невміння писати так, щоб бути зрозумілим; гарний письмовий текст – це особливе мистецтво (звернення, прес-релізи, статті, доповіді, звіти тощо);

– незнання аудиторії: повідомлення повинне спиратися на інтереси, характеристики, потреби конкретної аудиторії;

– неврахування того, що комунікація є двостороннім процесом: процес надання інформації ще не є комунікацією, велику роль відіграє зворотний зв'язок (реакція реципієнта інформації). За наявності зворотнього зв'язку відправник і одержувач обмінюються комунікаційними ролями. Тобто ефективний обмін інформацією повинен бути двобічно спрямованим: зворотній зв'язок є необхідним, щоб мати підтвердження того, як повідомлення було сприйняте та чи виявилось зрозумілим. Керівник не має підстав думати, що все сказане ним або написане буде сприйняте так, як він замислив. Тому, якщо зворотній зв'язок заблокований, керівник врешті-решт виявиться недієздатним або обдуреним.

Зворотній зв'язок помітно підвищує шанси на ефективний обмін інформацією, дозволяє обом сторонам позбавитись шуму. У теорії передання інформації шумом називають те, що спотворює зміст повідомлення. Це може бути мова у вербальному (усному) і невербальному оформленні, різне сприйняття, різниця в статусі керівника і підлеглого. Зменшення шуму досягається багатьма способами. Одним із них є повторення повідомлення або певної його частини;

– неврахування елементарних правил ввічливості: агресивного й брутального комунікатора будуть сприймати інакше, ніж ввічливого й зацікавленого в аудиторії.

Загалом, комунікативна підготовка фахівців у галузі державного управління сприяє виник-

ненню морально-психологічного клімату в державних установах, налагодженню продуктивних ділових відносин, об'єднанню зусиль з метою досягнення спільних цілей.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розробок у даному напрямку. Отже, характер спеціальної підготовки фахівців у галузі державного управління відіграє важливу роль у розвитку їх комунікативної компетентності. Саме комунікативна та соціально-психологічна компетентність державних службовців відіграє важливу роль у процесі розвитку управлінської компетентності, оскільки вона забезпечує розвиток поінформованості управлінців щодо соціально-психологічних явищ та знань про комунікацію; розширення соціальних контактів; вирішення проблем міжособистісного спілкування та взаємодії; здатність впливати на людей та соціальні процеси; подолання стереотипів; формування знань і вмінь, що сприяють ефективному здійсненню комуніка-

тивного процесу; підвищення авторитету фахівців у галузі державного управління серед колег та підлеглих. Комунікативна компетентність потребує кропіткої наполегливої праці особистості над собою, самоосвіти. Невміння спілкуватись, правильно обирати потрібну тактику спілкування часто стає причиною конфліктів між учасниками комунікації та обертається прорахунками в професійному зростанні державного службовця.

Сучасна практична психологія володіє різноманітними методичними прийомами, способами розвитку у фахівців в галузі державного управління конкретних умінь і навичок спілкування, взаємодії, розуміння й взаєморозуміння. Але комунікативна підготовка потребує не лише збільшення обсягу психологічних знань, засвоєння і закріплення «ефективних» комунікативних умінь. Необхідна принципова орієнтація особистості на ефективну внутрішню і зовнішню комунікативну взаємодію з партнерами з ділового спілкування.

Список літератури:

1. Лавренко О.В., Лавренко А.А. Діловий етикет та імідж державного службовця. Київ, 2008. 70 с.
2. Адлер Х. НЛП. Современные психотехнологии. СПб.: Питер, 2003. 159 с.
3. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. М.: «Рефл-бук». К.: «Ваклер», 2001. 656 с.
4. Почепцов Г. Побудова іміджу як комунікативне програмування. Нова політика. 1998. № 5. С. 40–48.

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ И УСЛОВИЯ РАЗВИТИЯ КОМУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ЭКСПЕРТА В ОТРАСЛИ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Стаття посвящена анализу социально-психологических факторов и условий развития коммуникативной компетентности специалиста в области государственного управления для налаживания эффективной и продуктивной деловой коммуникации. Коммуникативные качества и способности, подготовка специалиста к полноценному межличностному общению, творческому сотрудничеству и диалогу с коллегами и подчиненными является важным фактором эффективной управленческой деятельности. Коммуникативная подготовка требует не только увеличения объема психологических знаний, усвоения и закрепления «эффективных» коммуникативных умений, но и принципиальной ориентации специалиста в области государственного управления на реализацию эффективного внутреннего и внешнего коммуникативного взаимодействия с партнерами по деловому общению. Все это существенно влияет на функциональную эффективность государственного учреждения, его имидж, соответствие реализуемой политики современным вызовам и новациям при реализации задач в сфере государственного управления.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, коммуникативные качества и способности, ошибки коммуникации, коммуникативная подготовка.

**SOCIO-PSYCHOLOGICAL FACTORS AND CONDITIONS
FOR THE DEVELOPMENT OF THE COMMUNICATIVE COMPETENCE
OF THE EXPERT ON THE STATE ADMINISTRATION DIVISIONS**

The article is devoted to the analysis of socio-psychological factors and conditions for the development of the communicative competence of a specialist in public administration for the establishment of effective and productive business communication. Communicative qualities and abilities, the preparation of a specialist for full interpersonal communication, creative cooperation and dialogue with colleagues and subordinates is an important factor of effective managerial activity. Communicative training requires not only an increase in the volume of psychological knowledge, assimilation and consolidation of «effective» communication skills, but also a principled orientation of a specialist in public administration for the implementation of effective internal and external communicative interaction with business communication partners. All this significantly affects the functional efficiency of the state institution, its image, the correspondence of the implemented policy to modern challenges and innovations in the implementation of tasks in public administration.

Key words: *communicative competence, communicative qualities and abilities, communication errors, communicative preparation.*