



УДК 37.032

ТРЕНІНГОВІ МЕТОДИКИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

В. М. Безрук,

аспірант кафедри парламентаризму та політичного менеджменту, Національна академія державного управління при Президентові України

У межах статті проведено аналіз тренінгових методик розвитку комунікативної компетентності державних службовців, охарактеризовано новітні технологічні прийоми побудови ефективної комунікації у сфері взаємодії органів державної влади та громадськості. Наведено перелік комунікативних здібностей, знань та вмінь, якими мають володіти державні службовці, щоб ефективно виконувати свої функціональні обов'язки; зазначено, що одним із засобів розвитку комунікативної компетентності є запровадження соціально-психологічних тренінгів, які мають забезпечуватись спеціальними інституційними структурами; охарактеризовано стратегію побудови системи діагностики комунікативної компетентності державних службовців.

Ключові слова: компетентність, компетенції, компетентнісний підхід, тренінгові методики, тестування компетентності, стратегічні комунікації, ефективна комунікація, комунікативні навички, комунікативні здібності, комунікативна взаємодія, комунікативні правила, комунікативні структури вищого рівня, державна служба.

V. M. Bezruk,

Post-graduate Student of Parliamentarism and Political Management Chair, National Academy for Public Administration under the President of Ukraine

TRAINING METHODS OF THE COMMUNICATIVE COMPETENCE OF CIVIL SERVANTS

The analysis of training methods of the communicative competence of civil servants enabled to characterize certain techniques of establishing effective communication in the sphere of interaction between state authorities and the public at large. On its basis we have elaborated the list of communicative knowledge, skills and aptitudes essential for civil servants in order to successfully perform their functions. It was proved that one of the training methods of the communicative competence is implementation of social and psychological training sessions. Their organization should be ensured by the relevant institutions, whereas their purpose should be development of the professional potential and building the "higher level communicative structures" in public administration. The strategy of creating communicative competence diagnostics system has been described, which implies mainly making "inventory of the competence components", including knowledge, skills and aptitudes of civil servants in the field of communication science.

Key words: competence, competence competentive approach, training methods, testing expertise, strategic communication, effective communication, communication skills, communication skills, communicative interaction, communication policies, communication structures higher level public service.

В. Н. Безрук,

аспірант кафедри парламентаризма и политического менеджмента, Национальная академия государственного управления при Президенте Украины

ТРЕНІНГОВІ МЕТОДИКИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ГОСУДАРСТВЕННИХ СЛУЖАЩИХ

В рамках статті здійснено аналіз тренінгових методик розвитку комунікативної компетентності державних службовців, охарактеризовано нові технологічні прийоми побудови ефективної комунікації у сфері взаємодії органів державної влади та громадськості. Приведено перелік комунікативних здібностей, знань та умінь, якими повинні володіти державні службовці для ефективного виконання своїх функціональних обов'язків; визначено, що одним із засобів розвитку комунікативної компетентності є запровадження соціально-психологічних тренінгів, які повинні забезпечуватись спеціальними інституційними структурами; охарактеризовано стратегію побудови системи діагностики комунікативної компетентності державних службовців.

Ключевые слова: компетентность, компетенции, компетентностный подход, тренинговые методики, тестирование компетентности, стратегические коммуникации, эффективная коммуникация, коммуникативные навыки, коммуникативные способности, коммуникативное взаимодействие, коммуникативные правила, коммуникативные структуры высшего уровня, государственная служба.

© Безрук В. М., 2017

Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Комунікативна компетентність державних службовців являє собою систему внутрішніх особистісних ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації у сфері взаємодії органів державної влади та громадськості. Це передбачає розвиток певної інваріантності комунікативних характеристик, які розкривають компетентність державних службовців у процесі спілкування, що мають чітку історичну, соціальну та культурну детермінованість.

Комунікативна компетентність державних службовців має свою специфіку, яка включає володіння комунікативними вміннями та навичками, що корелюються із запитами громадянського суспільства, відповідають його нормативам, звичаям та традиціям реалізації комунікативних засобів надання якісних державно-управлінських послуг. Це передбачає формування таких комунікативних здібностей, знань та вмінь, які синтезуються у відповідний перелік здатності державних службовців, зокрема:

- прогнозування комунікативної ситуації, у межах якої здійснюється діяльність державно-управлінських інституцій;
- управління комунікативними процесами в межах відповідної державно-управлінської ситуації;
- реалізація інтегральних якостей (відповідність певним правилам та вимогам), забезпечення відкритості та прозорості діяльності державно-управлінських інституцій.

Формування таких комунікативних компетентностей забезпечується шляхом запровадження відповідних тренінгових методик розвитку комунікативної компетентності державних службовців.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, у яких започатковано розв'язання означеної проблеми і на які спирається автор. Одним із засобів розвитку комунікативної компетентності, на думку А.І.Суббето, виступає запровадження відповідних соціально-психологічних тренінгів, проведення яких забезпечується спеціальними інституційними структурами (психологічними, моніторинговими службами), спрямованими на покращення умов налагодження міжособистісного спілкування. З метою забезпечення розвитку комунікативної компетентності спеціальні інституційні структури запроваджують тренінги, які мають слугувати:

- виробленню системи навичок і вмінь спілкування;

- коригуванню наявної системи міжособистісного спілкування;

- створенню особистісних передумов для успішного спілкування [3].

Запровадження таких тренінгів мають слугувати глибокому аналізу особистісного знання людини про себе, оскільки вона отримує нові свідчення про себе, які змінюють її ціннісні орієнтації, мотиви, установки, переконання. Завдяки цьому відбувається переосмислення своїх можливостей та свого комунікативного потенціалу в розвитку фахових здібностей та їх презентації. На підставі цього змінюється як ставлення людини до “інших”, так і до самої себе в процесі виконання своїх професійних функцій. На думку В.Д.Шадрикова, запровадження соціально-психологічних тренінгів у такий спосіб слугує не лише розвитку особистості, її професійного потенціалу та побудові комунікативних структур вищого рівня, а й “послабленню існуючих і неефективних”. Виходячи із цього розвиток комунікативної компетентності передбачає “адекватний вибір та використання всього набору засобів, орієнтованих на розвиток особистісних суб’єкт-суб’єктних сторін спілкування та суб’єкт-об’єктних складових цього процесу” [4, с. 117].

У межах аналізу комунікативної компетентності державних службовців особливу увагу варто приділити застосуванню відповідних методів її діагностики та розвитку. Так, Л.Спенсер та С.Спенсер розробили стратегію побудови системи діагностики комунікативної компетентності, яка базується на здійсненні “інвентаризації компонентів компетентності (знань, умінь та навичок) і підборі або створенні для оцінки кожного із компонентів відповідної психологічної процедури [5, с. 307]. Однак у процесі подальшого вивчення та апробації цього компонента вчені визнали його хибність, оскільки об’єктивний розвиток комунікативних компетентностей в умовах інформаційного суспільства перевищує темпи створення та можливості діагностичних засобів. Це, у свою чергу, зумовило доцільність визначення критеріїв відбору основних компонентів комунікативної компетентності державних службовців для її оцінки. До таких критеріїв оцінювання комунікативної компетентності вчені відносять:

- оцінку на основі оцінювання актуального та потенційного оточення державних службовців;
- оцінку, яка базується на розвитку потенціалу [5].

Саме ці критерії оцінювання комунікативної компетентності державних службовців базуються на обов’язковому врахуванні специфіки їх

предметної діяльності, що включає моніторинг їх орієнтовної та виконавчої частин, а також внутрішній ресурсний потенціал реалізації можливостей державних службовців. Виходячи з цього діагностика комунікативної компетентності передбачає аналіз оцінки “системи внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективних комунікативних дій у певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії у сфері державного управління” [6, с. 80]. Свою концепцію вчений ґрунтує також на тому, що розвиток комунікативної компетентності державних службовців спрямований на результативну організацію та проведення комунікативного акту, який включає “аналіз та оцінку ситуації, формування цілей та складу дій, реалізацію плану або його корекцію, оцінку ефективності” [6, с. 83].

Виділення невіршених раніше частин загальної проблеми, яким присвячується означена стаття. Комунікативна компетентність державних службовців спрямована на забезпечення взаєморозуміння із громадянами в процесі надання державно-управлінських послуг. Процес взаєморозуміння здійснюється за допомогою нових систем (зумовлених розвитком сучасних інформаційних технологій), відмінних між собою лише варіацією (переважанням) вербальних (мовна знакова система) та невербальних (немовна знакова система) засобів спілкування державних службовців із громадянами. Комунікативна компетентність державних службовців виявляється через їх здатність розуміти та змінювати структуру комунікативного акту, уміння аналізувати комунікативні мотиви, цілі, установки та переконання у взаємодії із громадськістю, справляючи у такий спосіб вплив у межах своєї професійної групи та у взаємодії із суспільством.

З огляду на це комунікативна компетентність державних службовців, базуючись на реалізації відповідних тренінгових методик, уключає дотримання певних правил та вимог, до яких належить:

- *правило повідомлення інформації*, якщо вона зрозуміла та підтверджена суб'єктом комунікування;

- *“правило постійної готовності до розуміння”*, яке слугує подоланню семантичних, особистісних та професійних бар'єрів, що перешкоджають адекватному розумінню відповідних повідомлень [1];

- *правило конкретності*, яке вимагає уникати невизначеності та двозначності використання семантичних формул, притаманних для вузько-спеціалізованого розуміння державно-управлінських проблем та інструментів їх розв'язання;

- *правило контролю за невербальними сигналами*, що передбачає здійснення контролю не лише над мовою та змістом повідомлень, а й контроль за його формою подачі [2];

- *правило “власної неправоти”*, що передбачає необхідність гіпотетичного припущення неправомірності точки зору, яка висловлюється суб'єктом мовлення;

- *правило відкритості*, що передбачає готовність суб'єкта мовлення до перегляду власної точки зору на основі з'ясування нових фактів та максимального врахування позиції опонента;

- *правило активного та конструктивного слухання*, яке слугує налагодженню конструктивної взаємодії між державним службовцем і громадянином у контексті реалізації відповідних соціальних функцій та досягненню взаєморозуміння між ними.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою цієї статті є проведення аналізу тренінгових методик розвитку комунікативної компетентності державних службовців. Досягнення поставленої мети зумовлює вирішення відповідних дослідницьких завдань, а саме: охарактеризувати новітні технологічні прийоми побудови ефективної комунікації у сфері взаємодії органів державної влади та громадськості; класифікувати перелік комунікативних здібностей, знань та вмінь, якими мають володіти державні службовці, щоб ефективно виконувати свої функціональні обов'язки; розкрити функціональну роль соціально-психологічних тренінгів у розвитку комунікативної компетентності державних службовців; охарактеризувати стратегію побудови системи діагностики комунікативної компетентності державних службовців.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. У контексті нашого аналізу доцільно особливо наголосити на діагностиці внутрішнього потенціалу діяльності державних службовців, який відіграє стратегічну структурно-функціональну роль для розвитку комунікативного потенціалу державних службовців. У цьому відношенні йдеться про аналіз та параметри розвитку їх потенціалу, який забезпечує їм необхідну “орієнтацію в комунікативних ситуаціях”. Здебільшого це стосується когнітивного потенціалу державних службовців.

Сучасна західноєвропейська практика розвитку комунікативної компетентності державних службовців уключає “великий блок методик, який ґрунтується на основі аналізу “вільних описів” різних комунікативних ситуацій у сфері дер-

жавного управління, який задається тренером у формі вербальних або образотворчих засобів [7, с. 90]. Така методика дає змогу максимально узгодити досліджувану комунікативну ситуацію з її реальним контекстом чи потенційними можливостями її розгортання й на цій основі показати константний стан комунікативної компетентності державних службовців та вказати на потенційні можливості його розвитку за умови включення їх у відповідні комунікативні ситуації.

У межах аналізу методів розвитку комунікативної компетентності Р.Бернс звертає увагу на доцільність застосування сукупних методик “репертуарного матричного тестування, або методики репертуарних решіток” [8]. Ця методика дає змогу ідентифікувати способи побудови “когнітивних структур соціооперативного досвіду діяльності персоналу у сфері державного управління”, що дає можливість їм належно орієнтуватися в комунікативних ситуаціях, які мають важливе значення для їхньої професійної ідентифікації. На основі цієї методики відбувається корекція не лише комунікативного потенціалу державних службовців, а й здійснюється розвиток їх пізнавальної сфери за певною специфікацією. Означена методика являє собою певну процедурну матрицю розвитку комунікативної компетентності державних службовців, оскільки виступає в ролі орієнтаційного засобу реалізації ними відповідних функціональних повноважень у межах певної комунікативної ситуації.

З метою виявлення чітких параметрів розвитку комунікативної компетентності державних службовців застосовується “методика аналізу конкретних ситуацій”, яка безпосередньо спрямована на діагностику їх когнітивного потенціалу щодо орієнтації у відповідних комунікативних ситуаціях, а також дає змогу визначити рівень її ефективності за певних умов. На думку А.А.Демчука, така методика технологічно включає підбір ситуацій для аналізу комунікативного потенціалу, що “супроводжується застосуванням стимульного матеріалу, релевантного тому класові завдань, з якими стикається державний службовець щоденно у своїй професійній діяльності” [9].

У межах аналізу особливостей розвитку комунікативної компетентності особливу увагу варто приділити запровадженню *методики цілісної діагностики*, яка спрямована на “оцінку ресурсів комунікативного акту та аналіз системи внутрішніх засобів, які забезпечують планування комунікативних дій державних службовців” [10]. Виходячи з цього запровадження цієї методики дасть змогу здійснити оцінку “кількіс-

но-якісних характеристик рішень”, яка, у свою чергу, забезпечить проведення ранжування конструктивних та неконструктивних рішень. З огляду на це методика цілісної діагностики, “установлюючи систему правил регуляції комунікативних дій у сфері державного управління, дає можливість чітко конкретизувати відповідні комунікативні ритуали, правила соціальної регуляції комунікативної активності державних службовців у контексті виконання відповідних державно-управлінських функцій” [11, с. 14]. Це свідчить про те, що розвиток комунікативної компетентності державних службовців базується на дотриманні загальноприйнятих комунікативних правил, які забезпечують застосування адекватних засобів комунікативної взаємодії, що відповідають певним умовам соціальної ситуації. Ідеться про те, що розвиток комунікативної компетентності державних службовців, включаючи діагностику відповідних комунікативних дій у сфері державного управління, передбачає аналіз та оцінку операціональної складової комунікативної діяльності, які здійснюються шляхом спостереження “в спеціально організованих ігрових ситуаціях, які імітують ситуацію реальної комунікативної взаємодії і в межах власної професійної групи та в межах взаємодії із громадськістю” [12, с. 24].

Німецькі вчені Мюнхенського дослідницького центру комунікативістики особливу увагу звертають на доцільність запровадження *методик фіксації комунікативної поведінки службовців у сфері публічного управління, які слугують розвиткові їх комунікативної компетентності*. Технологія запровадження такої методики має чітку технологічну структуру, відтак на першому етапі “проводиться інвентаризація комунікативних технік”, які використовуються службовцем у процесі виконання своїх професійних функцій. На підставі цього формується “своєрідний операціональний репертуар”, який включає “володіння темпом мови, інтонацією, паузою, лексичним багатоманіттям, навичками недирективного та активізуючого слухання, невербальною технікою: мімікою та пантомімікою, фіксацією погляду, організацією комунікативного простору” [13]. У доповнення функціональності та результативності застосування цієї методики В.Гузєєв пропонує запроваджувати відповідні параметри оцінки використаних комунікативних технік, а саме: 1) володіння ефективними комунікативними прийомами; 2) вчасність або адекватність використання відповідних технічних прийомів ведення комунікативної взаємодії; 3) ідентифікація опера-

ціонального потенціалу комунікативних дій, яка базується на проведенні експертної оцінки їх результативності. Така концепція розвитку комунікативної компетентності державних службовців “базується на освіті як інструментові саморозвитку та самовдосконалення на основі власних дій” [14].

Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок в означеному напрямі. Таким чином, проведений нами аналіз тренінгових методик розвитку комунікативної компетентності державних службовців дав змогу охарактеризувати певні технологічні прийоми побудови ефективної комунікації у сфері взаємодії органів державної влади та громадськості. На підставі цього наведено перелік комунікативних здібнос-

тей, знань та вмінь, якими мають володіти державні службовці, щоб ефективно виконувати свої функціональні обов’язки; доведено, що одним із засобів розвитку комунікативної компетентності є запровадження соціально-психологічних тренінгів, які мають забезпечуватися спеціальними інституційними структурами і які мають слугувати розвиткові професійного потенціалу та побудові “комунікативних структур вищого рівня” у сфері державного управління; охарактеризовано стратегію побудови системи діагностики комунікативної компетентності, яка базується на здійсненні “інвентаризації компонентів компетентності”, що включає знання, уміння та навички державних службовців у сфері комунікативістики.

Список використаних джерел

1. Поваренков Ю. П. Психологическое содержание профессионального становления человека / Ю. П. Поваренков. – М. : Изд-во УРАО, 2012. – 160 с.
2. Самоукина Н. В. Психология и педагогика профессиональной деятельности / Н. В. Самоукина. – М. : Ассоциация авторов и издателей “ТАНДЕМ” : ЭКМОС, 2009. – 355 с.
3. Суббето А. И. Онтология и эпистемология компетентностного подхода, классификация и квалиметрия компетенций / А. И. Суббето. – СПб.; М. : Исследоват. центр проблем качества подгот. специалистов, 2006. – 372 с.
4. Шадриков В. Д. Психология деятельности и способности человека / В. Д. Шадриков. – М. : Логос, 2008. – 380 с.
5. Спенсер Л. Компетенции на работе. Модели максимальной эффективности работы [Электронный ресурс] : пер. с англ. / Л. Спенсер, С. Спенсер. – М. : НИРО, 2005. – 384 с. – Режим доступа: <https://www.livelib.ru/book/1000408460-kompetentsii-na-rabote-modelimaksimalnoj-effektivnosti-raboty-spenser-l-spenser-s-spenser-lspenser-s>.
6. Ромек В. Г. Развитие уверенности в межличностных отношениях / В. Г. Ромек // Журн. практ. психолога. – 2010. – № 12. – С. 74–113.
7. Мандрикова Е. Ю. Разработка опросника самоорганизации коммуникативной деятельности / Е. Ю. Мандрикова // Психол. диагностика. – 2010. – № 2. – С. 87–111.
8. Бернс Р. Что такое Я-концепция [Электронный ресурс] / Р. Бернс // PSyberLink. – Режим доступа: URL: <http://psyberlink.flogiston.ru/internet/bits/burns2.htm> (дата обращения 17.07.2012).
9. Демчук А. А. Социальная компетентность обучаемых как показатель качества общего и профессионального образования [Электронный ресурс] / А. А. Демчук. – Режим доступа: old.agpu.net/institut/podrazdeleniya/kachestvo/lkonf/Demchuk.doc.

References

1. Povarenkov, Ju.P. (2012), Psihologicheskoe sodержanie professional'nogo stanovlenija cheloveka [Psychological content of professional development of a person], URAO Publisher, Moscow, Russian Federation.
2. Samoukina, N.V. (2009), Psihologija i pedagogika professional'noj dejatel'nosti [Psychology and pedagogy of professional activity], Association of Authors and Publishers “TANDEM”; JeKMOS, Moscow, Russian Federation.
3. Subbeto, A.I. (2006), Ontologija i jepistemologija kompetentnostnogo podhoda, klassifikacija i kvalimetrija kompetencij [Ontology and epistemology of competence approach, classification and qualification of competences], Research Center for Quality Problems in Training Specialists, St. Petersburg, Moscow, Russian Federation.
4. Shadrikov, V.D. (2008), Psihologija dejatel'nosti i sposobnosti cheloveka [Psychology of human activity and abilities], Logos, Moscow, Russian Federation.
5. Spenser, L. and Spenser, S. (2005), Kompetencii na rabote. Modeli maksimal'noj jeffektivnosti raboty [Competences at work. Models of maximum performance], translated from English, available at: <https://www.livelib.ru/book/1000408460-kompetentsii-na-rabote-modelimaksimalnoj-effektivnosti-raboty-spen-ser-l-spenser-s-spenser-lspenser-s> (Accessed 2 March 2017).
6. Romek, V.G. (2010), “Developing confidence in interpersonal relationships”, Zhurnal prakticheskogo psihologa, vol. 12, pp. 74–113.
7. Mandrikova, E.Ju. (2010), “Development of a questionnaire for the self-organization of communicative activities”, Psihologicheskaja diagnostika, vol. 2, pp. 87–111.
8. Berns, R. “What is the I-concept”, available at: <http://psyberlink.flogiston.ru/internet/bits/burns2.htm> (Accessed 17 July 2012).
9. Demchuk, A.A. “Social competence of trainees as an indicator of the quality of general and voca-

10. Учурова С. А. Развитие социальной компетентности в образовательном процессе [Электронный ресурс] / С. А. Учурова. – Режим доступа: URL: study.ustu.ru/view/aid/10734/1/Ychyrova.pdf (дата обращения 17.07.2012).
11. Опыт структурной диагностики личностного потенциала / Д. А. Леонтьев, Е. Ю. Мандрикова, Е. Н. Осин и др. // Психол. диагностика. – 2011. – № 1. – С. 7–30.
12. Леусенко Г. Талант – быть собеседником / Г. Леусенко // Библиотека. – 2015. – № 12. – С. 14–28.
13. Ethnomethodology's program: Working out Durkheim's aphorism. Lanham, MD: Rowman&Littlefield [Электронный ресурс]. – 2015. – (accessed August 10, 2015). – Режим доступа: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0891241616636663>
14. Гузеев В. Матрица разнообразия – способ определения компетентности / В. Гузеев // Директор школы. – 2012. – № 8. – С. 27–31.
10. Uchurova, S.A. "Development of social competence in the educational process", available at: study.ustu.ru/view/aid/10734/1/Ychyrova.pdf (Accessed 17 June 2012).
11. Leont'ev, D.A., Mandrikova, E.Ju., Osin, E.N., Plotnikova, A.V. and Rasskazova, E.I. (2011), "Experience of structural diagnostics of personal potential", *Psihologicheskaja diagnostika*, vol. 1, pp. 7–30.
12. Leusenko, G. (2015), "Talent – to be an interlocutor", *Biblioteka*, vol. 12, pp. 14–28.
13. (2015), "Ethnomethodology's program: Working out Durkheim's aphorism. Lanham, MD: Rowman&Littlefield", available at: <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0891241616636663> (Accessed 10 August, 2015).
14. Guzeev, V. (2012), "The diversity matrix as a way of determining competence", *Direktor shkoly*, vol. 8, pp. 27–31.