

УДК 316.62:342.25-057

Л. С. Куренчук

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ МІСЦЕВИХ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

У статті обґрунтовано використання соціально-психологічного тренінгу у формуванні ділового спілкування працівників місцевих органів виконавчої влади як активного методу навчання, розкрито принципи його застосування.

Ключові слова: комунікативна компетентність, соціально-психологічний тренінг, рольові ігри, групові дискусії, рефлексія.

Куренчук Л. С. Психологические особенности формирования делового общения работников местных органов исполнительной власти. В статье обосновывается использование социально-психологического тренинга в формировании делового общения работников местных органов исполнительной власти как активного метода обучения, раскрываются принципы его применения.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, социально-психологический тренинг, ролевые игры, групповые дискуссии, рефлексия.

Kurenchuk L. S. Psychological Characteristics of the Formation of Business Communication Employees of Local Authorities. In the article grounded the use of the socialpsychological training in forming of business intercourse of workers of local organs of executive power as an active method of studies, principles of his application are exposed.

Key words: communicative competence, socialpsychological training, rolevi games, group discussions, reflection.

Постановка наукової проблеми та її значення. Сьогодні система державного управління в Україні переживає суттєві зміни, якість яких великою мірою залежить від професійної компетентності державних службовців, складовою частиною якої є комунікативна компетентність. В її основі лежать уміння працювати з людьми, вільне володіння вербальними й невербальними засобами соціальної поведінки, іншими кодами спілкування. Управлінський процес стає можливим та якісним лише за умови забезпечення такого його елемента, як спілкування, що реалізується через процеси передачі й отримання професійно важливої інформації як основного ресурсу управління. Працівники місцевих органів виконавчої влади шляхом ділового спілкування виконують кілька взаємопов'язаних функцій:

– інформаційну (передають та приймають службову інформацію);

- коригувальну (впливають один на одного, коригують мисленево-мовленнєву поведінку свою і колег);
- стимулювальну (спонукають до пошуку можливостей узгодження ділових інтересів);
- організаційну (організують спільну діяльність для опрацювання й досягнення взаємоважливих і взаємовигідних рішень службових планів та стосунків);
- конструктивну (розв'язують конкретні службові завдання, досягають визначеної мети).

Щоб взаємодія була успішною, в особистості мають бути сформовані такі психологічні якості, як здатність до емпатії, саморефлексії, ідентифікації тощо. Державний службовець, володіючи практичними навичками з технології ділового спілкування, знаючи принципи та методи його здійснення, безпосередньо може впливати на статус й імідж державного органу. За рахунок правильної організації спілкування покращується результат спільної діяльності, самопочуття її учасників, менше часу витрачається на вирішення ділових проблем, створюється сприятливий для роботи соціально-психологічний клімат.

Ключові засоби формування ділового спілкування працівників місцевих органів виконавчої влади – використання в системі підвищення їхньої кваліфікації активних методів групової роботи, зокрема тренінгів. Їх проведення дає унікальні можливості модифікації мотивації учасників шляхом демонстрації їхніх досягнень та недоліків; об'єктивації поведінки та діяльності учасників тренінгів; оволодіння новими моделями комунікативної поведінки; активного пізнання природних міжособистісних ситуацій та самого себе як їх учасника.

Мета статті – визначення змісту й особливостей соціально-психологічного тренінгу у формуванні ділового спілкування працівників місцевих органів виконавчої влади.

Аналіз досліджень із проблеми спілкування показав, що розвиток особистості неможливий без побудови якісного процесу спілкування, оскільки саме в процесі міжособистісної комунікації відбувається не лише обмін певною інформацією, а й реалізація особистістю своєї суб'єктивності [1; 9; 10].

Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів дослідження. Ефективне ділове спілкування – необхідна передумова функціонування особистісних, інтелектуальних, ділових

якостей фахівця, які, у свою чергу, визначають успішність його професійної діяльності.

У професійній діяльності працівників місцевих органів виконавчої влади ділове спілкування реалізується в п'яти основних формах (телефонна розмова, ділова бесіда, ділова нарада, ділові переговори, публічні виступи), які виконують комунікативну, інтерактивну та перцептивну функції. Комунікативна функція полягає в обміні інформації, що реалізується за допомогою різних способів подачі інформації та забезпечує передачу знань, досвіду, узгодження дій та взаєморозуміння. Інтерактивна функція спілкування передбачає контакти між людьми, найоптимальнішою стратегією яких є співробітництво. Перцептивна функція спілкування забезпечується адекватною побудовою перцептивного образу співрозмовника, розумінням через зовнішню поведінку його внутрішніх мотивів та ставлення до різних професійних ситуацій.

Усі три функції ділового спілкування передбачають розвиток комунікативної компетентності, яка є основою для оволодіння спеціальними навичками ділового спілкування і трактується:

- як складне утворення, що включає знання соціально-психологічних факторів й умінь використовувати їх у конкретній діяльності, розуміння мотивів, стратегій поведінки, фрустрацій – і своїх власних, і партнерів зі спілкування, умінь розібратися в групових соціально-психологічних проблемах, осмислення можливих перешкод на шляху до взаємного порозуміння, оволодіння технологією та психотехнікою спілкування [10];
- як система внутрішніх засобів регулювання комунікативних дій [6];
- як здатність особистості орієнтуватися в ситуаціях спілкування, що заснована на знаннях, чуттєвому досвіді та вільному володінні засобами спілкування [5].

У сучасній психології одним з активних методів навчання діловому спілкуванню визнається соціально-психологічний тренінг (СПТ). Він належить до комплексних методів соціально-психологічного навчання та впливу. Л. А. Петровська трактує СПТ як засіб взаємодії, направленої на розвиток знань, соціальних установок, умінь і навичок міжособистісного спілкування, засобу розвитку компетентності спілкування, засобу психологічної взаємодії [10].

Основна мета СПТ – підвищення компетентності у сфері спілкування, що передбачає оволодіння відповідними соціально-психологіч-

ними знаннями; розвиток комунікативних здібностей його учасників, рефлексивних навичок, здатності аналізувати ситуацію, поведінку, стан і членів групи, і свій особистий; уміння адекватно сприймати себе й інших. При цьому формуються та коригуються норми особистісної поведінки й міжособистісної взаємодії, а також розвивається здатність гнучко реагувати на ситуацію, швидко змінюватись у різних умовах і різних групах.

Соціально-психологічний тренінг набув поширення у вітчизняній психологічній практиці. Досвід його використання відображено в роботах Ю. М. Ємельянова, В. П. Захарова, Г. А. Ковальова, Л. А. Петровської, Н. Ю. Хрящової та ін. [5–7; 10].

Б. Д. Паригін називає методи групового консультування, описуючи їх як активне групове навчання професійних навичок спілкування й адаптації до нової соціальної ролі з відповідною корекцією Я-концепції та самооцінки [9].

За визначенням Б. Ф. Ломова, тренінгові технології є ефективними “засобами психічного розвитку людини” [11]. Їхня цінність полягає в можливості подолання обмежень, які властиві традиційним методам навчання професійній діяльності.

Соціально-психологічний тренінг є ефективним і цікавим методом навчання в ході підвищення кваліфікації працівників місцевих органів виконавчої влади. Його використання спрямоване на:

- оволодіння певними соціально-психологічними знаннями;
- корекцію та формування соціально-психологічних умінь і навичок;
- розвиток здатності адекватно ставитися до власних емоцій та емоцій у поведінці співрозмовника в процесі комунікації, пізнавати себе й інших;
- розвиток психологічних здібностей сприйняття державними службовцями один одного та громадян;
- оволодіння прийомами декодування психологічних повідомлень, які надходять від інших;
- оволодіння основами ефективної комунікації, вивчення індивідуалізованих прийомів міжособистісного спілкування;
- чуттєве пізнання групових динамічних феноменів й усвідомлення своєї належності до міжособистісних ситуацій, які виникають;
- усвідомлення цілісності соціально-психологічного буття людей.

Завдання нашого дослідження – розробка та впровадження соціально-психологічних тренінгів у систему підвищення кваліфікації державних службовців задля досягнення таких цілей:

- дати знання у сфері психології особистості та спілкування;
- сформувати навички та вміння ділового спілкування з урахуванням психологічних особливостей його форм;
- скоригувати установки, які забезпечують успішність спілкування;
- розвинути здібності адекватного оцінювання себе й інших;
- скоригувати та розвинути систему соціальних відносин особистості.

Перераховані вище цілі ми реалізуємо шляхом групових дискусій у формі аналізу форм ділового спілкування, які використовуються в професійній діяльності працівників місцевих органів виконавчої влади, моделей поведінки в цих ситуаціях, рольових ігор на основі конкретних професійних ситуацій, групового самоаналізу. За допомогою рольових ігор виявляються й аналізуються помилки, які допускаються в спілкуванні, набувається досвід використання форм ділового спілкування, здійснюється корекція особистісного емоційного стану.

Базовим методом для реалізації та засвоєння ділового спілкування є групова дискусія. Вона дає змогу визначити особистісну позицію, виявити різноманітність підходів, поглядів із кожного питання, підвести в результаті обміну думками до всестороннього бачення предмета.

Тренінгову програму ми розробляли з урахуванням таких принципів (вони були покладені в прийняття учасниками тренінгу групових правил роботи):

- *принцип активності* – учасники тренінгу виконують практичні завдання в групах і парами: програють ситуації, що імовірно трапляються в професійній діяльності, апробують і тренуються у використанні прийомів установлення та підтримання контакту, активного слухання співрозмовника, нових способів поведінки, спостерігають й аналізують ділове спілкування інших у різних його формах за конкретними схемами. Від активності кожного учасника залежать результати спілкування та групової роботи;
- *принцип дослідницької (творчої) позиції* – його суть полягає в тому, що в ході тренінгових занять, розглядаючи й аналізуючи проведення телефонних розмов, ділових бесід із керівником і колегами, ділових нарад, переговорів, публічні виступи, учас-

ники тренінгової групи виявляють, відкривають, усвідомлюють закономірності, уже відомі психологічній науці, а також, що не менш важливо, свої особливості, можливості. У групі створюється креативна атмосфера з притаманними їй проблемністю, невизначеністю, свободою вибору поведінки;

- *принцип усвідомлення поведінки* – ми реалізуємо цей принцип, створюючи умови для ефективного зворотного зв'язку в групі, використовуючи рефлексію виконання кожного практичного завдання. Учасники тренінгу мають змогу в змодельованих ситуаціях за допомогою інших побачити професійну ситуацію зі сторони, коли інші її демонструють, побачити себе в схожій чи аналогічній ситуації, сформувані у групі певну тактику поведінки, проаналізувати її та “пропустити через себе”, що дає змогу переглянути свої дії на реальному досвіді участі в міжособистісних ситуаціях, приймаючи від навколишніх зворотний зв'язок відносно ефективності своїх поведінкових тактик і стратегій, набуті новий досвід спілкування та змінити особистісну невдалу стратегію, що в підсумку збагачує новими практичними комунікативними навичками, коригує наявні;
- *принцип партнерського (суб'єкт-суб'єктного) спілкування* – враховуються інтереси всіх учасників взаємодії, їх почуття й емоції, визнається цінність особистості іншої людини. Реалізація цього принципу створює в групі атмосферу безпеки, довіри, відкритості, що дає можливість її учасникам експериментувати зі своєю поведінкою і не соромитися помилок [13].

Основним принципом організації нашого СПТ є принцип повноцінного міжособистісного спілкування, яке ґрунтується на толерантному ставленні до думок інших учасників групи, увазі до емоційних станів і проявів учасників групи з використанням мовних формулювань, які фіксують такий стан, формування вміння чітко й адекватно висловлювати свої почуття. Це забезпечує довіру, відвертість, додає впевненості й бажання експериментувати, шукати ефективні шляхи та способи взаємодії.

Ми намагаємося в ході тренінгу спільними зусиллями тренерів й учасників створити атмосферу, яка сприяє формуванню почуття органічного зв'язку кожної людини з колективом та групами, вчить сприймати й оцінювати себе як незамінну частину взаємозалежного цілого, яким є колектив.

Створення навчально-експериментальної обстановки забезпечує розуміння учасниками групи того, які індивідуальні чи групові психологічні події розгортаються в процесах міжособистісного спілкування, як кожний із учасників впливає на інших, як ситуація діє на поведінку окремих учасників і всієї групи, яка при цьому роль спільної діяльності та який її зміст.

Підсумовуючи зроблене в ході тренінгової роботи, кожний учасник здійснює аналіз того, що нового про себе й інших людей він дізнався під час СПТ, що хотів би змінити в собі за підсумками роботи в групі та яким чином це можна робити; засвоює невербальні засоби спілкування; саморозкривається; вчиться долати психологічні бар'єри.

Висновки. Важливою і необхідною умовою соціального та професійного зростання людини є спілкування. Професійна діяльність державного службовця належить до професій типу “людина–людина”, які забезпечують підтримку й управління різними соціальними процесами. Вона передбачає постійні контакти, великою мірою залежить від урахування психологічних закономірностей, які діють у системі суспільних відносин, та володіння державними службовцями психологічними засобами ділового спілкування.

Формування ділового спілкування працівників місцевих органів виконавчої влади, поряд із використанням традиційних лекцій, тематичних зустрічей із соціально-психологічної проблематики, може й має здійснюватися шляхом активізації їхньої навчально-пізнавальної діяльності в процесі підвищення кваліфікації.

Саме соціально-психологічний тренінг формує в людини такі психологічні якості, як здатність до емпатії, саморефлексії, ідентифікації тощо й навчає її ефективно взаємодіяти з іншими людьми. Це один із методів активного навчання та психологічного впливу, який здійснюється в процесі групової взаємодії та спрямований на підвищення компетентності у сфері спілкування, у якому загальний принцип активності доповнюється принципом рефлексії над особистісною поведінкою і поведінкою інших членів групи.

Формування ділового спілкування здійснюється ефективніше за умови активного навчання в системі підвищення кваліфікації, яке забезпечує усвідомлення учасниками тренінгових груп власних установок у комунікативній сфері, розуміння наявних та формування більш продуктивних моделей пізнання особистості партнерів зі спілкування, освоєння певного рівня особистісної рефлексії та розвиток

рефлексивного ставлення до себе як до суб'єктів ділового спілкування, формування вміння диференціювати й адекватно в процесі спілкування виражати власні почуття й емоції.

Уміле застосування інструментарію ділового спілкування, знання та використання в професійній діяльності його психологічних особливостей сприятиме підвищенню ефективності професійної діяльності працівників місцевих органів виконавчої влади, зростанню якості надання державних послуг, іміджу місцевих органів виконавчої влади.

Література

1. Андреева Г. М. Социальная психология : учеб. для высш. учеб. заведений / Г. М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – М. : Аспект Пресс, 2004. – 365 с.
2. Бакли Р. Теория и практика тренинга / Р. Бакли, Дж. Кейпл. – СПб. : Питер, 2002. – 352 с.
3. Балаев А. А. Активные методы обучения / А. А. Балаев. – М. : Профиздат, 1986. – 96 с.
4. Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия / Ф. Бурнард. – СПб. : Питер, 2002. – 304 с.
5. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Л. : Владос, 1995. – 544 с.
6. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растенников. – М. : Изд-во МГУ, 1990. – 104 с.
7. Захаров В. П. Социально-психологический тренинг / В. П. Захаров, Н. Ю. Хрящева. – Львов : Изд-во ЛГУ, 1989. – 55 с.
8. Макшанов С. П. Психогимнастика в тренинге / С. П. Макшанов, Н. Ю. Хрящева // Каталог. – СПб., 1993. – Ч. 1. – 108 с.
9. Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории / Б. Д. Парыгин. – М. : Мисль, 1971. – 351 с.
10. Петровская Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга / Л. А. Петровская. – М. : МГУ, 1982. – 168 с.
11. Познание и общение / под ред. Б. Ф. Ломова и др. – М. : Наука, 1988. – 208 с.
12. Прутченков А. С. Социально-психологический тренинг межличностного общения / А. С. Прутченков. – М. : Знание, 1991. – 48 с.
13. Слободянюк І. А. Тренінг партнерського спілкування / І. А. Слободянюк. – К. : Навч.-метод. центр “Консорціум із удосконалення менеджмент-освіти в Україні”, 2010. – 48 с.
14. Суховершина Ю. В. Тренинг коммуникативной компетенции / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скоромная. – Изд. 2-е. – М. : Академ. проект ; Фонд “Мир”, 2009. – 111 с.