МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАІНИ

СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки

кафедра практичної психології та соціальної роботи

**Руда С.С.**

**Кваліфікаційна магістерська робота**

**Вдосконалення процесу спілкування соціальних працівників в сфері професійної діяльності**

**Сєвєродонецьк**

**2019**

**СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки**

(повне найменування інституту, факультету)

**Кафедра практичної психології та соціальної роботи**

(повна назва кафедри)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

**до кваліфікаційної магістерської роботи**

**освітньо-кваліфікаційного рівня** \_\_\_\_магістр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, спеціаліст, магістр)

спеціальності 231 - Соціальна робота

(шифр і назва)

галузі знань 23 - Соціальна робота

(шифр і назва)

на тему:Вдосконалення процесу спілкування соціальних працівників в сфері професійної діяльності

Виконала: студентка групи СР-17дм Руда С.С.

Керівник: д.психол.н., проф. Завацька Н.Є.

Завідувач кафедри практичної психології

та соціальної роботи

д. психол. н., проф. Завацька Н.Є.

Рецензент

к. психол. н., доц. Боярин Л.В.

Сєвєродонецьк - 2019

**СХІДНОУКРАЇНСКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**Факультет гуманітарних наук, психології та педагогіки**

(повне найменування інституту, факультету)

**Кафедра практичної психології та соціальної роботи**

(повна назва кафедри)

Освітньо-кваліфікаційний рівень \_\_\_\_магістр\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(бакалавр, спеціаліст, магістр)

спеціальності 231 - Соціальна робота

(шифр і назва)

галузі знань 23 - Соціальна робота

(шифр і назва)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

**Завідувач кафедри**

**практичної психології та**

**соціальної роботи, проф.**

**Завацька Н.Є.**

«23» 10 2018 року

**З А В Д А Н Н Я**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТУ**

**Рудої Софії Сергіївни**

(прізвище, ім’я, по батькові )

1. Тема роботи: Вдосконалення процесу спілкування соціальних працівників в сфері професійної діяльності

Керівник роботи Завацька Н.Є., д. психол. н., проф.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(прізвище, ім’я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом вищого навчального закладу від «23» жовтня 2018 року № 224/42

2. Строк подання студентом роботи 20.12.2018 р.

3. Вихідні дані до роботи: *обсяг роботи - 127, табл. – 12, рис. – 2, список використаної літератури – 157 джерел.*

4.Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): *дослідити особливості вдосконалення процесу спілкування соціальних працівників в сфері професійної діяльності.*

*.*

6. Консультанти розділів роботи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Розділ | Прізвище, ініціали та посада  консультанта | Підпис, дата | |
| завдання  видав | завдання  прийняв |
| **1.** | Завацька Н.Є. – д.психол.н., проф., зав. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 23.10.2018р. | 23.10.2018р. |
| **2.** | Завацька Н.Є. – д.психол.н., проф., зав. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 23.10.2018р. | 23.10.2018р. |
| **3.** | Завацька Н.Є. – д.психол.н., проф., зав. кафедри практичної психології та соціальної роботи | 23.10.2018р. | 23.10.2018р. |

7. Дата видачі завдання 23.10.2018 р.

**КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **з/п** | **Назва етапів дипломного проектування** | **Строк виконання етапів** | **Примітка** |
| 1 | Визначення проблеми дослідження та розроблення плану кваліфікаційної магістерської роботи | 10.2018 р. | 10.2018 р. |
| 2 | Аналіз літератури за проблемою. Робота над теоретичною частиною дослідження | 10-11. 2018 р. | 10-11. 2018 р. |
| 3 | Розробка діагностичного інструментарію та проведення констатувального експерименту | 10.2018 р. | 10.2018 р. |
| 4 | Узагальнення результатів констатувального експерименту | 10-11. 2018 р. | 10-11. 2018 р. |
| 5 | Розробка програми формувальних заходів | 11.2018 р. | 11.2018 р. |
| 6 | Проведення повторного тестування та оцінка ефективності формувальних заходів | 11-12. 2018 р. | 11-12. 2018 р. |
| 7 | Підготовка кваліфікаційної магістерської роботи до захисту та захист роботи | 01.2019 р. | 01.2019 р. |

Студент Руда С.С.

Керівник роботи Завацька Н.Є.

РЕФЕРАТ

Текст - 127 с., табл. – 12, рис. – 2, джерел – 157.

У роботі проведено аналіз теоретико-методологічних підходів до вдосконалення процесу спілкування соціальних працівників в сфері професійної діяльності.

Наведено результати емпіричного дослідження щодо специфіки вдосконалення процесу спілкування соціальних працівників в сфері професійної діяльності.

Визначено доцільність використання розвивальної програми щодо вдосконалення процесу спілкування соціальних працівників в сфері професійної діяльності.

Ключові слова: СОЦІАЛЬНА РОБОТА, СОЦІАЛЬНИЙ ПРАЦІВНИК, СОЦІАЛЬНА СЛУЖБА, професійна діяльність, професійна мотивація, спілкування, професійне спілкування.

ЗМІСТ

|  |  |
| --- | --- |
| ВСТУП | 7 |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ | 12 |
| 1.1. Концептуальні межі поняття ділового спілкування у науковій літературі | 12 |
| * 1. Ділове спілкування та його форми | 20 |
| РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ | 35 |
| 2.1. Теоретико-емпіричне дослідження змістових характеристик основних форм ділового спілкування соціальних працівників | 35 |
| 2.2. Емпіричне дослідження комунікативних особливостей соціальних працівників | 46 |
| РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОГРАМИ ФОРМУВАННЯ ТЕХНІК ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ДЛЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ | 71 |
| 3.1. Сутність формування технік ділового спілкування соціальних працівників | 71 |
| 3.2. Особливості впровадження соціально-психологічного тренінгу «Ділове спілкування у професійній діяльності соціальних працівників» | 77 |
| ВИСНОВКИ | 108 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ | 111 |

**ВСТУП**

**Актуальність теми дослідження.** На сучасному етапі розвитку громадянського суспільства в Україні змінюється політика у соціальній сфері, підвищуються вимоги до соціальних працівників, які є провідною ланкою у зв’язках між державою та інституціями суспільства. Одним із складових компонентів професіоналізму соціальних працівників є комунікативна компетентність, яка проявляється насамперед в уміннях і навичках ефективного ділового спілкування.

Численні наукові праці свідчать про те, що спілкування є однією із базових категорій у науці. Основні акценти при вивченні спілкування ставилися: на зіставленні категорій спілкування і діяльності (Л. Виготський, О. Леонтьєв, В. Мясищев, Л. Орбан-Лембрик та ін.); тлумаченні спілкування як процесу обміну інформацією, взаємодії, взаємовпливу (Б. Ананьєв, О. Бодальов, В. Панферов та ін.); розробці класифікацій спілкування на основі різноманітних критеріїв (Б. Ломов, С. Максименко, В. Семиченко та ін.); визначенні основних сторін спілкування та провідних функцій особистості як суб’єкта спілкування (Г. Андрєєва, Г. Дьяконов, Г. Костюк, С. Рубінштейн та ін.); на особливостях впливу спілкування на свідомість суб’єкта (В. Бехтерєв, А. Брудний, В. Петренко та ін.).

В українській психологічній науці питання спілкування було і залишається предметом дослідження у працях Г. Балла (парадигма діалогу в гуманізації суспільних відносин, раціогуманістичний підхід в методології психологічної науки), В. Галузяка (мотиваційно-ціннісні детермінанти індивідуального стилю педагогічного спілкування), Л. Засєкіної (мовленнєва діяльність особистості як чинник ефективного спілкування), Л. Карамушки (професійно-ділове спілкування в організації), Г. Ложкіна (практичні аспекти регулювання конфліктів), Л. Орбан-Лембрик (структурно-функціональна модель управлінського спілкування), І. Слободянюка (соціально-психологічні тренінги партнерського спілкування), В. Третьяченко (ділове спілкування у формуванні управлінських команд), Н. Чепелєвої (наративні психотехнології).

Попри такий всебічний розгляд проблеми спілкування, ділове спілкування ще не отримало належного висвітлення у науковій літературі. При цьому сфера діяльності соціальних працівників передбачає знання та розуміння ними психології міжособистісного спілкування, умінь та навичок ефективного обміну інформацією, ведення переговорів, обґрунтування власної позиції та пошуку компромісного рішення.

Отже, значущість вирішення обраної проблеми, її недостатнє теоретичне висвітлення та емпіричне вивчення й зумовили вибір теми.

**Об’єкт дослідження** – процес спілкування соціальних працівників.

**Предмет дослідження** – особливості ділового спілкування соціальних працівників.

**Мета дослідження** – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості ефективного ділового спілкування соціальних працівників.

Для досягнення мети було поставлено такі **завдання дослідження:**

1. Провести теоретико-методологічний аналіз проблеми ділового спілкування соціальних працівників у науковій літературі.
2. Розкрити змістові характеристики форм ділового спілкування соціальних працівників.
3. Здійснити емпіричне вивчення комунікативних особливостей соціальних працівників.
4. Розробити та апробувати програму формування технік ділового спілкування соціальних працівників.

**Теоретико-методологічну основу дослідження** становили: концепції розвитку особистості в діяльності (Л. Виготський, Г. Костюк, О. Леонтьєв, С. Максименко, А. Петровський); принципи системного підходу в психології (Б. Ломов, В. Семиченко, В. Третьяченко); теорії міжособистісної взаємодії (Б. Ананьєв, О. Бодальов, М. Обозов); концепції становлення особистості в онтогенезі (К. Абульханова-Славська, Г. Балл, Т. Титаренко, Н. Чепелєва); погляди на сутність управлінської діяльності та її функції (Н. Драгомирецька, С. Максименко, Л. Орбан-Лембрик, В. Третьяченко та ін.) концепції психологічного забезпечення управління організаціями (Л. Карамушка, В. Казмиренко, Н. Коломінський, Г. Ложкін, Л. Малімон); положення про визначальну роль процесу спілкування в становленні особистості (Г. Андрєєва, Л. Анциферова, О. Корніяка, В. Москаленко, Н. Провоторова, П. Скляр); психолінгвістика спілкування (Л. Засєкіна, В. Красних, Т. Ушакова); положення та принципи активного соціально-психологічного навчання (В. Бочелюк, Н. Завацька, Л. Петровська, В. Скребець, Н. Творогова, Т. Яценко).

**Методи дослідження.** Для розв’язання поставлених завдань використано комплекс методів:

– теоретичні методи: теоретичний аналіз, синтез, порівняння, систематизація наукової літератури, що застосовувалися для узагальнення теоретико-методологічних основ вивчення проблеми ділового спілкування;

– емпіричні методи: спостереження, бесіда, анкетування, психодіагностичні методи, які використовувалися для вивчення ділового спілкування та комунікативних особливостей соціальних працівників: методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні В. Бойка; методика діагностики комунікативної установки В. Бойка; тест для визначення коефіцієнта комунікабельності В. Ряховського; методика діагностики оцінки самоконтролю в спілкуванні М. Снайдера; методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки К. Томаса; методика діагностики соціально-психологічних настанов особистості у мотиваційно-потребнісній сфері О. Потьомкіної; методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів В. Бойка; методика встановлення комунікативних та організаторських схильностей (КОС-2);

– методи математичної обробки даних: F-критерій Фішера; W-критерій Левена; t-критерій Стьюдента; статистичний Z-критерій нормальності Колмогорова-Смірнова; коефіцієнт кореляції r-Пірсона; факторний аналіз (метод головних компонент з оберненням (Varimax)). Статистична обробка даних здійснювалася за допомогою комп’ютерного забезпечення SPSS для Windows (версія 19.0).

**Наукова новизна роботи** полягає в тому, що встановлено сутність та виокремлено змістові характеристики форм ділового спілкування у професійній діяльності соціальних працівників відповідно до комунікативного, інтерактивного та перцептивного компонентів; визначено комунікативно-конструктивний, комунікативно-деструктивний, комунікативно-нейтральний стилі ділового спілкування соціальних працівників; виявлено специфіку комунікативних особливостей як чинника ефективного ділового спілкування соціальних працівників; розроблено програму формування технік ділового спілкування соціальних працівників; дістали подальшого розвитку: підходи до вивчення ділового і професійного спілкування; психологічні особливості професійної діяльності соціальних працівників і вплив ділового спілкування на ефективність їхньої професійної діяльності; поглиблено уявлення щодо сутності, структури та змісту спілкування у професійній діяльності соціальних працівників.

**Теоретичне значення** дослідження полягає у застосуванні методології діяльнісного підходу для дослідження ділового спілкування соціальних працівників; розкритті змістових характеристик форм ділового спілкування у професійній діяльності соціальних працівників; психологічному обґрунтуванні використання соціально-психологічного тренінгу як провідного методу формування технік ділового спілкування соціальних працівників.

**Практичне значення** отриманих результатівполягає: у можливості застосування методичного інструментарію для дослідження особливостей ділового спілкування соціальних працівників; у розробці та апробації програми формування технік ділового спілкування соціальних працівників; у можливості використання тренінгу як однієї з активних форм навчання у процесі підвищення кваліфікації соціальних працівників.

**Структура та обсяг роботи.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел.

**РОЗДІЛ 1**

**ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

**1.1. Концептуальні межі поняття спілкування у науковій літературі**

У науці категорія спілкування виокремилася як самостійний об’єкт дослідження і посіла одне з провідних місць поряд із такими базовими категоріями, як «діяльність», «особистість», «свідомість» тощо. Дослідження цієї проблеми відкрило можливості більш глибокого аналізу психологічних закономірностей і механізмів регуляції поведінки людини, формування її внутрішнього світу, показало соціальну обумовленість психіки і способу життя індивіда.

Концептуальні основи вивчення категорії спілкування закладено в працях Б. Ананьєва [4; 5], О. Бодальова [17], Л. Виготського [33], М. Кагана [62], О. Леонтьєва [95; 96], Б. Ломова [100], В. Мясищева [122], які розглядали спілкування як самостійну сферу індивідуального буття людини, діалектично пов’язану з іншими сферами її життєдіяльності, як процес міжособистісної взаємодії індивідів, як важливу умову її соціалізації та індивідуалізації.

Спілкування визнається найвагомішою соціальною потребою, без реалізації якої уповільнюються, гальмуються, а іноді і деформуються соціальне буття особистості, її взаємовідносини із суспільством. У зв’язку із цим потреба у спілкуванні розглядається як процес взаємодії особистості та соціокультурного середовища, а це слугує одночасно і джерелом формування цієї потреби [68].

Н. Творогова зазначає, що спілкування є настільки складною системою, що розгляд окремої її частини є немислимою задачею, так само як і вивчення спілкування у відриві від людської поведінки загалом.

Науковцями в галузі психології спілкування здійснено багато досліджень, які розкривають процесуальні особливості, закономірності, феноменологію спілкування, створено низку теорій, теоретичних підходів і концептуальних моделей, що дозволяють у сукупності розуміти природу, функції, структуру, механізми феномену спілкування в цілому та різних його видів. Основними є: діяльнісний підхід (Г. Андрєєва О. Леонтьєв,), теорія діяльнісного опосередкування (А. Петровський), структурний підхід (Б. Паригін), системний підхід (Б. Ломов), теорія відносин (О. Бодальов, В. Мясищев, М. Обозов), психосемантичний підхід (О. Доценко, В. Петренко), психосеміотичний (О. Петрова), психолінгвістичний (Л. Засєкіна, О. Леонтьєв, В. Красних, Т. Ушакова); герменевтичний (А. Брудний), інтерсуб’єктний (А. Хараш), культурологічний та кроскультурний (М. Коул, С. Скрибнер), діалогічний (М. Бахтін, Г. Дьяконов, Н. Чепелєва, Т. Флоренська), соціоінтерактивний (Г. Грайс, Г. Сакс), інтеракціоністський (Ч. Кулі, Дж. Мід, Т. Шибутані), соціального конструкціонізму (К. Джерджен, Дж. Шоттер), інформаційний (П. Ліндсей, Д. Норманн), гуманістичний (К. Роджерс), психоаналітичний (Е. Берн, Т. Харріс, В. Шутс).

Особливим внеском у розвиток загальнотеоретичних положень стали результати дослідження психологічних основ спілкування, у яких виділяються діяльний, ігровий і антропологічний підходи. Діяльний характер спілкування виражається в його предметно-практичній спрямованості, змістовності, творчості, коли змінюється не тільки дійсність, яка оточує суб’єкта, а й він сам [6; 17; 93].

Відповідно до ігрового підходу (Е. Берн) спілкування розглядають як ігрове й неігрове. В ігровому спілкуванні широко використовуються трансакції – такі комунікативні одиниці, що консолідують учасників спілкування. При цьому трансакція може бути трансакційним стимулом (зверненням до іншої людини) або трансакційною реакцією (відповіддю на це звернення). Автор трансакційного аналізу стверджує, що більшість людей упродовж свого життя в основному лише граються й занадто мало часу відводять справжньому життю, ширшим людським стосункам, які й приносять надзвичайне задоволення. Неігрове спілкування відрізняється однозначністю, відкритістю, щирістю, тоді як ігрове – імітацією, неправдоподібністю, де особливої ролі набувають посередники спілкування, «сурогати» ввічливості, відвертості, правдивості [14].

За антропологічного підходу тіло і його динаміка розглядаються як своєрідна мова спілкування, що візуалізує внутрішній стан суб’єктів (Дж. Фаст, Е. Хол). Комунікативна поведінка людини включає невербальну поведінку, що є невід’ємною частиною процесу спілкування. Невербальні елементи, з одного боку, є біологічно детермінованою системою, а з іншого, – стереотипними діями, що унормовані правилами суспільної поведінки з притаманною етнічною специфікою. Це культурно-історичні утворення, символічні знаки, які здатні змінюватися в просторі, часі й соціокультурних умовах, а отже, становлять такі ж специфічні семіотичні системи, як і вербальна мова в кожному національному вияві.

Б. Ананьєв розкриває вплив мотивів людини на вибірковість спілкування, його об’єм, широту, активність. Розглядаючи спілкування як один із головних видів діяльності, науковець трактує його як своєрідний сплав суспільного та індивідуального у соціальному бутті людини, відстежує основні напрями впливу спілкування на формування психічного світу людини і порушує проблему висвітлення залежностей, що пов’язують окремі внутрішні та зовнішні характеристики взаємодії людей зі змістовими і динамічними проявами психічних процесів, станів і властивостей людей, які беруть участь у спілкуванні [4; 5].

В. Мясищев у своїх працях аналізує психологічну суть явища спілкування, досліджуючи відмінності у змістових і формальних характеристиках комунікативної діяльності людей залежно від віку, соціального статусу, професійної приналежності. Зіставивши особливості спілкування учителя і учня, керівника і підлеглого, лікаря і хворого, батьків і дитини на рівні природного експерименту та наукового аналізу буденних ситуацій спілкування, він показав, що змістові, виразні і дієві елементи спілкування набувають вираження не лише у мові, міміці, пантоміміці, але й у відтворенні кожним учасником спілкування асоційованих зв’язків, насичених усвідомлюваними образами і неодмінно пронизаних емоціями. Учений висунув положення про трикомпонентну структуру спілкування, функціональними елементами якої є соціальне відображення, емоційне ставлення і характеристики поведінкових паттернів суб’єктів спілкування [122].

О. Бодальов розглядає спілкування як взаємодію людей з метою встановлення взаємовідносин, спільного виконання певного виду діяльності. У працях ученого сприйняття людини людиною визначається як процес, всесторонньо аналізуються характеристики об’єкта сприймання, визначені основні завдання у вивченні загальних і специфічних (вікових, індивідуальних, професійних та інших) особливостей сприйняття людини людиною, розглянуті фізіологічні механізми формування образів інших людей [17].

Принциповим є питання про зв’язок спілкування з діяльністю. Російськими психологами приймається ідея єдності спілкування і діяльності, однак характер цього зв’язку бачиться по-різному [24; 33; 70; 72; 143]. Б. Ломов розглядає діяльність і спілкування не як паралельно існуючі взаємопов’язані процеси, а як дві сторони соціального буття людини, її способу життя. Учений підкреслює, що спілкування слугує особливою самостійною формою активності суб’єкта. Її результат – не перетворений предмет (матеріальний чи ідеальний), а відношення з іншими людьми. Підкреслюючи необхідність і важливість вивчення ролі спілкування у формуванні особистості, учений визначає його як самостійну суспільно-історичну категорію [100].

О. Леонтьєв трактує спілкування як соціальний феномен, певну сторону діяльності: воно включене у будь-яку діяльність, є її елементом, у той час як сама діяльність розглядається умовою спілкування*.* Це, за словами вченого, система цілеспрямованих, мотивованих процесів, що забезпечують взаємодію людей у колективній діяльності, які реалізують суспільні і особистісні, психологічні відносини і використовують специфічні засоби, передусім мову. Спілкування є не тільки і не стільки взаємовідносини людей у суспільстві, скільки взаємодія людей як членів суспільства [94].

Позицію О. Леонтьєва підтримують й інші дослідники. Так, зокрема, В. Панферов відзначає, що будь-яка діяльність неможлива без спілкування, яке розуміється ним як процес взаємодії індивідів. Спілкування необхідне для встановлення взаємодії, яка сприяє процесу діяльності [136]. Згідно позиції М. Кагана, спілкування розглядається як комунікативний вид діяльності, що виражає практичну активність суб’єкта. [62].

Концепція О. Леонтьєва ґрунтується на аналізі спілкування як комунікативної діяльності. Автор визначає її основні структурні компоненти: предмет спілкування (це – інша людина, партнер по спілкуванню як суб’єкт); потреба у спілкуванні, що полягає у бажанні людини пізнати й оцінити інших людей, а через них і за їх допомогою – самопізнання, самооцінка; комунікативні мотиви; дії спілкування; завдання спілкування; засоби спілкування; продукт спілкування – утворення матеріального і духовного характеру, що виникають у результаті спілкування [95; 96].

Таким чином, указуючи на безперечний зв’язок між діяльністю і спілкуванням, учені визнають недопустимість їх відриву один від одного при аналізі. Зворотній вплив спілкування на діяльність проявляється через таку характеристику спілкування як властиву йому функцію впливу (Г. Андрєєва, Я. Яноушек) [127].

Загалом спілкування – це складний феномен в житті людини і людства загалом, доволі багатогранний процес. На думку Б. Паригіна цей процес може слугувати одночасно і як процес взаємодії людей, і як інформаційний процес, і як ставлення людей один до одного, і як процес їх взаємного впливу один на одного, і як процес їх взаємного переживання і взаємного розуміння [138].

Спілкування багатогранне за своїм змістом і формами прояву. У психологічній науці було багато спроб окреслити межі феномену спілкування, проте на сьогодні не існує загальноприйнятого визначення цього явища, що підкреслює його складність. Російські дослідники (Г. Андрєєва, Б. Ломов, А. Петровський, М. Ярошевський та ін.) визначають спілкування як багатоплановий процес розвитку контактів між людьми, що породжується мотивами спільної діяльності.

У традиційній соціальній психології, як зазначає Г. Андрєєва, термін «спілкування» не має точного аналогу, розглядається як специфічний суспільно-психологічний феномен, розкриваються його зміст, структура, місце і роль в психологічних процесах взаємовідносин особистості з оточуючими, механізми взаємовпливу людей [6]. Він не еквівалентний ужитковому англійському терміну «комунікація», його зміст не може розглядатися лише у поняттєвому словнику теорії діяльності. Так, оксфордський психологічний словник пропонує два основних поняття, пов’язаних із спілкуванням: комунікативний канал як шлях передачі повідомлення між реципієнтами, а також комунікативні перешкоди внаслідок ментальних порушень, які мають відбиток на комунікативних вміннях (при цьому вони відмежовуються від поняття афазій).

У науково-психологічній літературі виділяються такі аспекти вивчення спілкування:

1. інформаційно-комунікативний, з позиції якого спілкування розглядається як вид особистісної комунікації, у процесі якої здійснюється обмін інформацією;
2. інтеракційний, при якому спілкування аналізується як взаємодія індивідів у процесі кооперації;
3. гносеологічний, при якому людина виступає як суб’єкт і об’єкт соціального пізнання;
4. аксіологічний, що вивчає спілкування як процес обміну цінностями;
5. нормативний, що визначає місце і роль спілкування в процесі нормативного регулювання поведінки індивідів, а також процес передачі і закріплення норм у буденній свідомості, реального функціонування стереотипів поведінки;
6. семіотичний, де спілкування виступає як специфічна знакова система, з одного боку, і посередник у функціонуванні різних знакових систем, з іншого;
7. соціально-практичний (праксіологічний) аспект, де процес спілкування розглядається у якості обміну діяльністю, здібностями, уміннями і навичками [22; 73; 92].

У численних психологічних працях по-різному розуміється роль і місце спілкування у становленні і розвитку особистості.

Л. Орбан-Лембрик визначає спілкування важливою передумовою формування людини як соціальної істоти, взаємодії з різноманітними спільнотами, а також необхідною умовою існування суспільства. Спілкування виявляється в численних взаємозв’язках людей, в обміні діяльністю, інформацією, досвідом, уміннями й навичками, результатами праці тощо. У спільній діяльності завдяки спілкуванню відбувається координація дій, узгодження цілей, обмін думками, формується внутрішній світ людини, її свідомість, почуття, знання [128; 129].

У масштабах життєдіяльності людини спілкування є, по-перше, головною умовою виживання, по-друге, забезпечує реалізацію функцій навчання, виховання і розвитку особистості [131]. Крім цих інтегральних функцій Л. Карпенко за критерієм «мета спілкування» виділяє ще вісім функцій, які реалізуються у будь-якому процесі спілкування і забезпечують досягнення певних цілей:

1) контактна – встановлення контакту як стану обопільної готовності до прийому і передачі інформації та підтримки взаємозв’язку під час взаємодії;

2) інформаційна – обмін повідомленнями (інформацією, думками, задумами, рішеннями, станами), видача запиту на інформацію чи відповіді на отримане від партнера запитання);

3) спонукальна – стимулювання партнера по спілкуванню (аутостимулювання), спрямування його активності на виконання певних дій;

4) координаційна – взаємна орієнтація і узгодження дій для організації спільної діяльності;

5) розуміння – адекватне сприймання і розуміння партнерами змісту повідомлення, а також взаєморозуміння партнерами один одного (намірів, установок, переживань, станів);

6) амотивна – цілеспрямоване збудження у партнера потрібних емоційних переживань або неусвідомлюваний «обмін емоціями», зміна за допомогою партнера власних переживань і станів;

7) встановлення стосунків – усвідомлення та фіксація свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв’язків соціальної спільності, у якій дана людина перебуває;

8) здійснення впливу – зміна стану, поведінки, ціннісно-мотиваційної сфери, особистісно-смислових утворень партнера (намірів, установок, думок, рішень, уявлень, потреб, дій, активності, смаків, норм і стандартів поведінки, оцінки та ін.).

Провідними сторонами спілкування учені одностайно визначають міжособистісну, когнітивну, комунікативно-інформаційну, емотивну та поведінкову, які ґрунтовно аналізує Л. Вольнова. Міжособистісна сторона відображає особливості взаємодії людини із найближчим оточенням; когнітивна надає індивіду відомості про особистість співрозмовника, його знання, соціальний статус, фокус інтересів тощо; комунікативно-інформаційна охоплює обмін психічними станами співрозмовників, їхніх інтересів, уявлень; емотивна пов’язана із функціонуванням почуттів та емоцій співрозмовників; поведінкова спрямована на узгодженні основних позицій мовців [32].

Таким чином, основні акценти у тлумаченні спілкування у психологічній літературі здійснюються на зіставленні категорій спілкування і діяльності, розгляду спілкування як не лише обміну інформацією, а й потужного впливу на співрозмовників; розробці класифікацій спілкування на основі різноманітних критеріїв; визначенні основних сторін спілкування та провідних функцій особистості як суб’єкта спілкування.

* 1. **Ділове спілкування та його форми**

Незважаючи на велику кількість монографій і наукових досліджень з проблеми спілкування, мало вивченим залишається питання ділового спілкування як порівняно самостійного феномену соціальної дійсності, що, за словами М. Кагана, Р. Якобсона, є способом організації будь-якої соціальної діяльності, забезпечення її ефективності й продуктивності [62].

Г. Бороздіна [20], Л. Вольнова [32], М. Дмитренко [47], А. Добрович [48], Л. Орбан-Лембрик [128], Ю. Палеха [134] та інші визначають ділове спілкування як специфічну форму контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації. Воно включає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією задля розв’язання конкретних проблем як усередині організації, так і за її межами, а також укладення договорів або налагодження інших відносин між підприємствами, організаціями. Спілкуючись на діловому рівні, люди отримують від контактів не лише певні «плоди» спільної діяльності, а й стійкі відчуття прихильності, довіри, адже партнерів у цьому спілкуванні пов’язують взаємні зобов’язання один перед одним.

М. Дмитренко відзначає, що ділове спілкування є продуктом історичного розвитку, який виокремлюється у процесі становлення капіталістичного господарювання, коли особливого значення набувають індивідуальна ініціатива й розпорядливість, що приносять реальну користь. Це система зв’язку, яка самоорганізується, і, водночас, регулюється безліччю вимог, складених у вказівці, кодексі чи акті. Добровільно-примусовий характер ділового спілкування спрямований на об’єднання зусиль його учасників, дисципліну, упорядкованість, успіх проведеного заходу. Це – представницько-демонстративне спілкування, яке складається на основі інтересів певного соціального інституту і знаходить вираження в етикеті й бізнес-ритуалі. В основі ділового спілкування є рух до успіху, що наділяє його змагальністю суб’єктів. Діловому спілкуванню притаманний рольовий характер, що не применшує, а навпаки, стверджує його серйозність і навмисність [47].

Г. Бороздіна, виходячи із характеру і змісту спілкування, визначає ділове (формальне – авт.) спілкування як процес взаємозв’язку і взаємодії. У ньому здійснюється обмін діяльністю, інформацією і досвідом, передбачається досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми чи реалізація певної мети. У ситуації взаємодії учасників спілкування як носіїв певної соціальної ролі ділове спілкування є складовою (окремим моментом) певної діяльності. Такий вид спілкування може мати елементи особистісного, які будуть актуалізуватися тією мірою, що не розходиться з обмеженнями, які накладаються цією діяльністю. Обмеження взаємодії виключно діловими відносинами робить спілкування формальним. Дослідниця умовно поділяє ділове спілкування на пряме (безпосередній контакт) і непряме (коли між партнерами існує просторово-часова дистанція). Пряме ділове спілкування є більш результативним, має сильніший емоційний вплив і навіюваність, ніж непряме. У ньому безпосередньо діють такі соціально-психологічні механізми як ідентифікація, емпатія і рефлексія. Велика кількість професійних завдань передбачає маніпулятивний стиль спілкування, який породжують ділові ситуації та спільна діяльність [20].

Регламентованість ділової взаємодії виражається також в увазі до мови. Як зазначають М. Бахтін, А. Хараш, Ф. Хміль обов’язковим у діловому спілкуванні є дотримання норм мовного етикету, що дозволяють організовувати етикетні ситуації вітання, прохання, вдячності. Ці стійкі конструкції обираються з урахуванням соціальних, вікових, психологічних характеристик. Важливим є те, що за певних обставин особистісне спілкування за формою може виглядати як рольове, ділове, предметно-проблемне [12].

В управлінні, на думку Л. Орбан-Лембрик, ділове спілкування передбачає відносини, що опосередковуються соціальними та професійними ролями. Цей вид спілкування може мати елементи особистісного характеру, актуалізація яких значною мірою залежить від обмежень у ділових стосунках [129].

Розглядаючи поняття «ділове» спілкування, дослідники означують його по-різному: Л. Орбан-Лембрик, В. Семиченко – як «офіційно-рольове», опосередковане соціальними або професійними ролями, посадовими позиціями учасників [129]; Л. Вольнова, В. Кан-Калік – як «професійне», «службове», від процесу здійснення якого залежить продуктивність професійної діяльності, реальна віддача, і уміння правильно вирішувати завдання міжособистісних відносин [32; 64]; Ю. Палеха – як специфічну форму контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації, з метою розв’язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладення договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями [133; 134].

Певні узагальнення стосовно ділового спілкування здійснив А. Добрович, зазначаючи, що діловий рівень спілкування передбачає не звичайні ділові контакти, а вид людських занять. Вони нерідко мають форму спілкування на маніпулятивному або стандартизованому рівні.В цілому, спілкуючись на діловому рівні, люди виносять із контактів не лише певні «плоди» спільної діяльності, але й стійкі відчуття довіри, взаємної прив’язаності. І якщо спілкування на ігровому рівні переважно святкове, то на діловому рівні воно набагато серйозніше, глибше і водночас вирізняється буденністю [48].

Результати аналізу наукової літератури з проблеми ділового спілкування дали змогу визначити такі його особливості:

* наявність певного офіційного статусу суб’єктів;
* спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв’язків між представниками взаємозацікавлених організацій;
* відповідність певним загальновизнаним і загальноприйнятим правилам;
* передбачуваність ділових контактів (попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки);
* конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв’язання конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, не виходячи за рамки певного кола;
* взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
* значущість кожного партнера як особистості;
* безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать їх внутрішній світ.

У діловому спілкуванні реалізуються три основні компоненти: комунікативний (обмін інформацією), перцептивний (взаємосприйняття) та інтерактивний (взаємодія).

У ході обміну інформацією людина, яка спрямовує інформацію (комунікатор), і людина, яка її приймає (реципієнт), постійно міняються місцями. Тому у людей, що спілкуються, має бути однакове розуміння не тільки значень, а й змісту слів. При ґрунтовному розгляді комунікативного компонента у фокус уваги неодмінно потрапляють особливості діагностики усного мовлення. Л. Засєкіназазначає, що,враховуючи специфіку та труднощі у дослідженні сприймання усного мовлення, важливими є розроблені процедури психолінгвістичного аналізу усного мовлення, спрямовані як на вивчення характерологічних особливостей мовця на основі його вербальної і невербальної поведінки у процесі спілкування, так і на особливості сприймання цього мовлення адресатом.

Ученою запропонована модель комунікації, що складається з чотирьох етапів. На першому – мотиваційному етапі у відправника з’являється бажання вступати в комунікацію, на другому – семантичному – виникає дифузний, цілісний образ майбутнього повідомлення. Третій етап – рядовстановлювальний, на якому дифузний образ набуває дискретних ознак та кодується у мовні знаки, внаслідок чого утворюється повідомлення. На четвертому етапі – інтегрувальному – відбувається наповнення повідомлення звуками і його відправлення. Під час сприймання мовлення етапи розміщуються у зворотному порядку. Існування мотиваційного етапу зумовлено тим, що будь-яке спілкування має певну мету, яка полягає у здійсненні комунікативного впливу на адресата. Унаслідок цього мотивація останнього може змінюватися.

Під час декодування повідомлення можуть з’являтися відмінності у змісті, які Ч. Осгуд пояснює через введення поняття комунікативного шуму – лінгвістичного, когнітивно-інтерпретаційного чи соціально-інтерактивного. Лінгвістичний шум породжується недоліками артикуляції, недостатнім рівнем мовної компетенції, що виражається у фонетичних, лексичних і граматичних помилках. Когнітивно-інтерпретаційний шум пов’язаний із нестачею знань одного із комунікантів. Соціально-інтерактивний шум виникає на основі незбігу психологічних станів комунікантів, наприклад, надлишковою емоційною збудженістю одного із співрозмовників [56].

Передача будь-якої інформації здійснюється за допомогою знакових систем. У комунікативному процесі зазвичай виділяють вербальну і невербальну знакові системи. Вербальна здійснюється через мову як універсальний засіб спілкування (при передачі інформації з її допомогою найменше втрачається зміст спілкування).

Невербальна структурно передається такими знаковими системами:

- візуальною, що включає кінесику, контакт очей, міміку, пантоміміку, шкірні реакції, проксеміку;

- акустичною, у складі паралінгвістичної та екстралінгвістичної систем;

- тактильною (торкання, рукостискання, обійми, поцілунок);.

- ольфакторною (приємні і неприємні запахи навколишнього середовища, у тому числі природний і неприродний запахи людини).

На невербальні засоби впливає кожна конкретна культура, тому немає загальних норм для всього людства. Загалом усі складові невербальної системи відіграють велику допоміжну роль у діловому спілкуванні. Маючи здатність не лише посилювати чи послаблювати мовний вплив, вони допомагають виявити такий суттєвий параметр ділового спілкування, як наміри його учасників, емоційні реакції на інформацію. У сприйнятті зовнішніх ознак співрозмовника, у зіставленні їх з його особистісними характеристиками, в інтерпретації та прогнозуванні на цій основі його вчинків полягає перцептивний компонент ділового спілкування [89; 92].

У вітчизняній психології проблема соціальної перцепції майбутніх фахівців ґрунтовно проаналізована О. Костюченком. Учений тлумачить соціальну перцепцію як психічний процес, в якому беруть участь різні психофізіологічні функції та різні сторони свідомості фахівця з метою ефективного відображення, узагальнення та перетворення інформації про навколишній світ [74]. З іншого боку, соціальна перцепція трактується як важлива професійна характеристика спеціаліста, що забезпечує його придатність до фахової діяльності [146]. Таким чином, соціальна перцепція фахівців – це процесуальна характеристика психічного відображення, узагальнення і перетворення інформації, що реалізується у самосприйнятті, міжособистісному та груповому сприйнятті та є важливою умовою ефективної професійної діяльності.

Дослідження психологів (Г. Андрєєва, О. Бодальов, В. Панферов та ін.) свідчать про те, що існують закономірності формування першого враження під впливом трьох факторів – фактора переваги, фактора привабливості та фактора ставлення до спостерігача [6; 17; 136]. Перше враження необхідне для визначення головних характеристик співрозмовника та відповідно вибору певної техніки спілкування. Фактор привабливості полягає у соціальному значенні тієї чи іншої ознаки, схваленні суспільством чи конкретною соціальною групою певних типів зовнішності. Показником ставлення є поведінка співрозмовника. В основі формування першого враження є механізм стереотипізації, у процесі дії якого виявляється ряд ефектів. Найбільш типовими з них є гало-ефект, ефект полегшення, ефект центральної тенденції, ефект ореола, ефект контрасту, ефект проекції. Стереотипи є інструментом «грубого настроювання». У процесі подальшого сприйняття співрозмовника соціальний стереотип змінюється під дією механізмів «тонкого настроювання» (ідентифікації, емпатії, атракції, рефлексії, каузальної атрибуції). Це етап більш глибокого й об’єктивного розуміння партнера – його емоційного стану, динаміки ставлення до співрозмовника [7; 17; 136].

Головним змістом інтерактивного компонента ділового спілкування є взаємодія його учасників – система взаємозумовлених дій, спрямованих на взаємні зміни поведінки, діяльності, відносин, настанов з метою вироблення єдиної стратегії для реалізації поставлених завдань. Структурними компонентами процесу взаємодії є суб’єкти взаємодії, взаємний зв’язок (на основі формальних і неформальних відносин), взаємні впливи, взаємні зміни суб’єктів взаємодії (на основі зміни точок зору, поглядів, уяв­лень, відносин, поведінки, діяльності й т. ін.). Залежно від того, наскільки партнери по спілкуванню орієнтуються на свою мету і мету партнера, розрізняють різні стратегії поведінки: конкуренція, уникнення, пристосування, компроміс, співробітництво [147].

Основними змістовими компонентами процесу взаємодії є дистанція і позиція у спілкуванні. Вдалою спробою у наданні допомоги щодо вибору раціональних позицій у спілкуванні є теорія трансактного аналізу Е. Берна. Американський психіатр висунув ідею складної будови особистості, наявності в її структурі трьох станів («Батько», «Дорослий» і «Дитина»), які обумовлюють характер спілкування між людьми. Кожний із цих станів, у свою чергу, виявляється в тій чи іншій позиції в спілкуванні та передбачає певні алгоритми, моделі поведінки. Одні трансакції приводять до оптимальної взаємодії, інші, навпаки, до конфлікту. Багато в чому процес взаємодії в спілкуванні залежить від адекватності ситуації спілкування обраним станам, позиціям і трансакціям [14].

Зміст і мета ділового спілкування реалізуються завдяки техніці та прийомам спілкування. Прийоми спілкування залежать від культури людини, рівня її розвитку, виховання та освіти. Техніка спілкування охоплює такі елементи, як відповідний вираз обличчя, поза, вибір початкових слів і тону висловлювань, рухів і жестів, дій, що привертають увагу партнера й спрямовані на його попередню настанову, на певне сприйняття інформації [2; 144].

Уміння використовувати зворотний зв’язок у спілкуванні – один із найважливіших моментів, що утворюють процес комунікації, невід’ємний елемент структури комунікативних здібностей людини, від яких залежить успішність діяльності людини. Ділове спілкування вимагає від людини високої психологічної культури, постійного вивчення і врахування емоційної сторони ділових стосунків.

Взаємне інформування партнерів по спілкуванню здійснюється для налагодження спільної діяльності. Особливу роль тут відіграє значимість інформації за умови, що вона не просто прийнята, почута, а й зрозуміла, осмислена. Обмін інформацією у процесі спілкування обов’язково передбачає психологічний вплив на партнера – комунікативний вплив, за умови володіння співрозмовниками єдиною системою кодування. Через відсутність єдиного розуміння партнерами ситуації спілкування нерідко виникають комунікативні бар’єри, що можуть носити соціальний і психологічний характер. Вони є психологічною перешкодою на шляху поширення адекватної інформації між партнерами по спілкуванню, супротивом впливу на волю й почуття людини, тобто сугестії. Бар’єри соціального плану викликані глибинними політичними, соціальними, релігійними, професійними розбіжностями, які існують між партнерами. Бар’єри психологічного характеру виникають у результаті індивідуальних психологічних особливостей людей, що спілкуються, і в силу психологічних обставин, що склалися між ними [39; 103].

На думку Ю. Крижанської, В. Третьякова, у процесі ділового спілкування можуть виникнути, принаймні, три види комунікативних бар’єрів та різні їх модифікації: «авторитет», «запобігання» і «нерозуміння» (фонетичний, семантичний, стилістичний, логічний). Перші два забезпечують захист від джерела інформації, останній – захист від самого повідомлення. Бар’єри в спілкуванні не є результатом свідомого, довільного й спрямованого захисту від впливу інформації. Система бар’єрів – це свого роду автоматизована охорона, що захищає мозок і психіку людини від обвалу інформації, проте іноді відіграє і негативну роль [75].

Результати теоретичного аналізу науково-психологічної літератури дали змогу виокремити загальні та відмінні особливості між спілкуванням загалом та діловим спілкуванням зокрема. Загальним є те, що ділове спілкування – це обмін інформацією, який нерозривно пов’язаний із діяльністю. Для здійснення спілкування необхідним є функціонування трьох його компонентів – комунікативного, перцептивного, інтерактивного. Комунікативний компонент ділового спілкування складає обмін професійною інформацією (відповідними знаннями, цілями діяльності, поставленими завданнями, способами їх вирішення). Перцептивний компонент у діловому спілкуванні передбачає побудову образу співрозмовника не лише як особистості з притаманними їх індивідуальними характеристиками, а й певного фахівця з наявними діловими якостями. Інтерактивний компонент – це встановлення комунікативної взаємодії у професійній діяльності.

На нашу думку, варто розмежовувати поняття ділового і професійного спілкування, адже перше слугує необхідною передумовою досягнення ефективної професійної діяльності спеціаліста та його фахового і особистісного зростання. Хоча змістом ділового спілкування є професійна інформація, ділове спілкування, на противагу професійному, здійснюється у основних п’яти формах: телефонних розмовах, ділових бесідах, ділових переговорах, ділових нарадах, публічних виступах. Професійне ж спілкування може розглядатися не лише як таке, що стосується вирішення професійних завдань, а й як оцінні параметри спілкування (професійне – високоякісне, непрофесійне – аматорське, некомпетентне). Разом із тим, ділове спілкування порівняно з професійним, являє собою родове поняття, адже може здійснюватися в позаслужбовій ситуації. Провідні ознаки, якими Л. Вольнова наділяє професійне спілкування, притаманні і діловому спілкуванню. До таких ознак належать чітка цілеспрямованість, регламентованість нормативними документами, функціонально-рольовий характер, позиційна оформленість статусних відносин, атрибутивність. Для ділового спілкування окрім цих ознак важливого значення набуває чітка диференціація форм спілкування. Розглянемо форми ділового спілкування з позиції виділених ознак більш детально.

Ділове спілкування здійснюється у чітко визначених формах, що мають спільні та відмінні особливості. Основними формами ділового спілкування виступають ділові бесіди, ділові наради, ділові телефонні розмови, публічні виступи, ділові переговори.

Ділова бесіда є провідною формою ділового спілкування. Це, як зазначає Г. Бороздіна, мовне спілкування між співрозмовниками, які наділені певними повноваженнями від своїх організацій для встановлення ділових відносин, вирішення ділових проблем чи вироблення конструктивного підходу до їх вирішення [20]. Ділова бесіда виконує функції взаємного спілкування працівників з однієї ділової сфери у горизонтальній та вертикальній площинах взаємодії, з різних сфер діяльності для спільного пошуку, висунення і оперативної розробки робочих ідей і задумів, переконання партнера у прийнятті конкретних пропозицій, контролю та координації розпочатих ділових заходів, підтримки ділових контактів, стимулювання ділової активності. Перебіг ділової бесіди визначається психологічними особливостями її учасників, що супроводжують її на невербальному рівні – характер, темперамент, комунікативні уміння, навички співрозмовників, володіння мовою невербального спілкування [45].

Ділова нарада як форма ділового спілкування є способом залучення колективного розуму до вироблення оптимальних рішень з актуальних і найскладніших питань, що виникають у процесі діяльності. Суть ділової наради полягає в тому, щоб забезпечити вільну дискусію і виробити спільне рішення на основі різних думок. Вона, як зазначають дослідники, дає змогу ефективно виробляти колегіальні рішення, раціонально доводити завдання до виконавців, слугує зручним способом обміну управлінською інформацією, є однією з форм залучення співробітників до управління діяльністю організації, необхідним елементом системи управління [46; 52; 71].

Окрім свого прямого призначення, кожна раціонально організована нарада вирішує і важливе навчально-виховне завдання. На нараді співробітники вчаться працювати колективно, комплексно підходити до вирішення загальних завдань, досягати компромісів, удосконалюють навички спілкування тощо. Для деяких співробітників перебування на діловій нараді – єдина можливість бачити і чути керівників вищих рівнів управління. Крім того, на діловій нараді керівнику надається можливість продемонструвати свій талант менеджера. У цьому випадку провідного значення набуває ієрархічність та субординація статусних відносин між учасниками наради. Ділова нарада вирізняється чіткою регламентованістю, цілеспрямованістю та функціонально-рольовими відносинами [34; 69].

Ефективність ділової наради залежить від якості її підготовки, організаторських навиків керівника, стилю його спілкування з підлеглими, колегами, уміння учасників чітко виступати, конструктивно обговорювати, переконливо аргументувати, знаходити оптимальне рішення за мінімальний час. Від проведення ділових нарад залежать результативність виконання рішень і розпоряджень, популярність керівника, його авторитет [16]. Різновидами ділової наради є «п’ятихвилинки», селекторні наради, симпозіуми, конференції, конгреси, з’їзди. У рамках конкретної установи залежно від основного завдання виділяють оперативні, інструктивні (навчальні, роз’яснювальні), проблемні види нарад. За критерієм періодичності наради бувають планові, позапланові. За характером проведення наради поділяються на диктаторські, автократичні, сегрегативні, дискусійні, вільні і змішані.

Переговори як форма ділового спілкування використовуються з метою переконати співрозмовника, змусити його прийняти іншу пропозицію. У процесі переговорів, як зазначають М. Лебедєва, М. Цюрупа, партнери хочуть досягти взаємної згоди у питаннях, де, як правило, сходяться інтереси; достойно витримати конфронтацію, що неминуче виникає через суперечливість інтересів, не руйнуючи при цьому відносин, що склалися. Значний вплив на хід переговорів має психологічна атмосфера, увага до партнерів, уміння вислухати їх [90].

На думку П. Міціча, найбільший вплив на партнерів у будь-яких переговорах має аргументація – спосіб переконання за посередництвом значимих логічних доводів. Вона вимагає великих знань, концентрації уваги, присутності духу, наполегливості й коректності висловлювань, уміння увійти у становище партнера, її результат багато в чому залежить від співрозмовника [117].

Ситуація під час переговорів напряму залежить від відносин ведучих переговорів з їх групами (між представниками однієї групи має бути взаєморозуміння і повага), від розміщення учасників переговорів, присутності глядачів, ходу переговорів. Від того, як налаштований простір для ведення переговорів, залежить вірогідність співробітництва або конфронтації. Відтак, для ділових переговорів властиві атрибутивність, функціонально-рольовий характер. Загалом у ході переговорів велике значення має використання часу: продовження переговорів або їх перенесення може стати сильним засобом тиску. Досягненню швидкого рішення сприяє взаємна довіра і чіткі строки [13; 111].

Умовами успішних переговорів є конкретна мова учасників, впевнений тон висунення своїх вимог. Важливою умовою ділового співробітництва є щире співчуття і розуміння прохань партнера, навіть за умови, що не всі вони можуть бути задоволені. Таким чином, цілеспрямованість ділових переговорів полягає не лише у досягненні цілей різних учасників, а й підтриманні позитивних взаємовідносин між ними.

Публічна промова, як одна із форм ділового спілкування, є засобом досягнення ділових цілей на масовому рівні. Вона має бути змістовною, переконливою, доказовою, логічною і цікавою. Г. Сагач вказує, що ще Арістотель обґрунтував і довів, що публічна мова складається з трьох елементів: особистості самого оратора; предмету, про який він говорить; особи, до якої він звертається. Кожен елемент важливий і потребує належної уваги, якщо людина орієнтована на досягнення бажаного результату. Римський красномовець Марк Туллій Ціцерон у своїх знаменитих трактатах змалював ідеальний образ оратора, особливу увагу звертаючи на глибину змісту публічного виступу і виконання трьох завдань: продемонструвати істинність наведених фактів; принести естетичну насолоду; вплинути на волю і поведінку людей, спонукати їх до активної діяльності.

Успіх виступу залежить від того, чи знайшов оратор контакт з аудиторією, підхід до конкретних слухачів, наскільки завоював їх увагу, викликав інтерес, роботу думки, емоційний відгук. Завданням оратора є уважно слідкувати за усіма сигналами зворотного зв’язку, добиваючись зацікавленості, запитань, розвивати відчуття виступу як взаємного спілкування, у якому думки, слова і манери постійно налаштовуються на слухачів. Промовець будує «образ оратора»: він може виступати у ролі лідера чи трибуна, у ролі людини, яка ніби радиться з аудиторією, інформує аудиторію, у ролі коментатора подій тощо. Публічний виступ вимагає значної попередньої підготовки, яка включає визначення теми, збір, аналіз, узагальнення інформації, складання плану і коротких тез, тренування у виголошенні тексту [8].

Головними психологічними факторами у публічному виступі є два взаємопов’язаних елемента – виступаючий (його зовнішній вигляд, манера викладу, ерудованість, уміння триматися на трибуні, невербальне мовлення) і слухачі (їх культурно-освітній рівень, вік, соціальний статус, життєвий досвід). Серед основних ознак ділового спілкування, які характеризують публічний виступ, провідного значення набувають цілеспрямованість (донесення інформації до цільової аудиторії та здійснення психологічного впливу на неї), функціонально-рольовий характер (виконання ролі оратора) [3]. У публічному виступі функціонально-рольовий характер як ознака ділового спілкування має дещо деформовану природу. Для більшості людей виступ перед аудиторією є нелегким завданням – через зміну ролі виникає страх перед виголошенням промови.

У психолінгвістиці публічний виступ розглядається як форма спілкування, у якій якнайповніше проявляється феномен мовленнєвої тривожності, що є різновидом ситуативної тривожності особистості. Мовленнєва тривожність часто операціоналізується на теоретичному і емпіричному рівнях через поняття контролю мовлення, який на практиці виявляється у трьох рівнях – низькому, середньому та високому [56].

Іншою формою ділового спілкування є телефонна розмова. Сутність її ведення полягає в тому, щоб коротко сказати все необхідне і отримати відповідь. Особливостями телефонної розмови є неможливість бачити співрозмовника, обмеженість часу, тому провідного значення у цій формі ділового спілкування набувають такі ознаки, як цілеспрямованість і регламентованість. Основою успішної телефонної розмови є компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, бажання швидко і ефективно вирішити проблему або надати допомогу для її вирішення [137]. Ефективність телефонної розмови залежить від рівня підготовки (визначення цілі розмови і своєї тактики; складення плану розмови, продуманих запитань, їх послідовності; підбору потрібних документів, наявності під рукою потрібної інформації (номерів телефонів, адрес організацій, календаря) та матеріалів (ручки, паперу тощо), емоційного налаштування, чіткої вимови (чисел, імен, прізвищ, назв населених пунктів, які погано сприймаються на слух).

Основні ознаки ділового спілкування соціальних працівників відповідно до його форм подано у табл. 1.1.

*Таблиця 1.1*

**Основні ознаки різних форм ділового спілкування працівників місцевих органів виконавчої влади**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Форми ділового спілкування | Ознаки ділового спілкування |
| 1. | Ділова бесіда | Цілеспрямованість, функціонально-рольовий характер |
| 2. | Ділова нарада | Цілеспрямованість, регламентованість, функціонально-рольовий характер, ієрархічність і субординація. |
| 3. | Ділові переговори | Цілеспрямованість, регламентованість, функціонально-рольовий характер, атрибутивність |
| 4. | Публічний виступ | Цілеспрямованість, функціонально-рольовий характер, атрибутивність |
| 5. | Телефонна розмова | Цілеспрямованість, регламентованість |

Необхідною умовою успішного ведення кожної з форм ділового спілкування на словесному рівні є володіння мовою невербального спілкування, уміння слухати співрозмовника, вияв уваги і поваги до нього як до особистості й фахівця, емоційний самоконтроль, професійна компетентність, уміння лаконічно і зрозуміло надавати інформацію, застосовувати зворотний зв’язок, використовувати залежно від ситуації спілкування різні групи запитань, зауваження і докази. Обов’язковими умовами кожної із форм ділового спілкування є грамотність мовлення, логічність та стислість викладу думок, використання специфічного розмовного стилю: короткі, місткі фрази, нейтральна лексика.

Таким чином, ділове спілкування представлене різними формами, що використовуються залежно від призначення, поставлених цілей і визначаються характером діяльності. Воно обумовлене соціальними функціями і професійними ролями, регламентується як за змістом, так і за формою, є невід’ємною складовою професійної діяльності, забезпечуючи її реалізацію.

**РОЗДІЛ 2**

**ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ соціальних працівників**

**2.1. Теоретико-емпіричне дослідження змістових характеристик основних форм ділового спілкування соціальних працівників**

Результати теоретичного аналізу літератури щодо психологічних особливостей професійної діяльності соціальних працівників та ділового спілкування дали змогу встановити останнє як необхідну передумову функціонування особистісних, інтелектуальних, ділових якостей фахівця, які, у свою чергу, визначають успішність його професійної діяльності [20; 41; 43; 45; 66]. Ділове спілкування, як зазначалося вище, реалізується головно у таких формах: ділова бесіда, телефонна розмова, ділові переговори, ділова нарада, публічні виступи. За результатами теоретичного аналізу досліджуваної проблеми трактуємо ділове спілкування державного службовця як нормативно схвалене і регламентоване спілкування, спрямоване на забезпечення переговорів, ділових нарад, ділових бесід, публічних виступів, телефонних розмов для вирішення професійних завдань.

Ураховуючи три основні компоненти спілкування: перцептивний, комунікативний й інтерактивний, можна встановити змістові характеристики ділового спілкування. Як слушно зауважує С. Максименко, ці компоненти виконують однойменні функції спілкування [104]. Так, комунікативна функція полягає в обміні інформацією, що реалізується за допомогою різних способів подачі інформації та забезпечує передачу знань, досвіду, узгодження дій та взаєморозуміння. Інакше кажучи, комунікативний компонент спілкування узгоджується із принципом комунікативного впливу на співрозмовників, унаслідок якого збагачуються особистісні та професійні якості обох із них. Інтерактивна функція спілкування передбачає контакти між людьми, найоптимальнішою стратегією яких є співробітництво. Відповідно вважаємо, що реалізація інтерактивної функції спілкування підпорядковується принципу кооперації. Перцептивний компонент спілкування забезпечується адекватною побудовою перцептивного образу співрозмовника, розумінням через зовнішню поведінку його внутрішніх мотивів та ставлення до різних професійних ситуацій. Першими механізмами побудови образу слугують механізми стереотипізації, згодом включається дія ідентифікації, рефлексії, що поступово робить образ адекватнішим до дійсності.

Принципи комунікативного впливу, кооперації і стереотипізації відповідають теорії спілкування М. Обозова, у якій до основних складових спілкування належать такі процеси, як взаємовплив (дія одного з суб’єктів, що супроводжується зміною поведінки, переживань, пізнавальних характеристик, властивостей іншої особистості); взаємодопомога (взаємне домовляння і сприяння, інакше кажучи співробітництво); стереотипізація і взаємна ідентифікація [125].

Функціонування комунікативного, інтерактивного і перцептивного компонентів спілкування у сукупності відповідних принципів – комунікативного впливу, кооперації і стереотипізації – уможливлює розрізнення змістових характеристик основних форм ділового спілкування. Змістові характеристики ділової бесіди викладено у табл. 2.1.

*Таблиця 2.1*

**Змістові характеристики ділової бесіди**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Компоненти ділового спілкування | | Змістові характеристики |
| Комунікативний компонент | | Зміст ділової бесіди визначається конкретними професійними цілями, які добре знайомі обом співрозмовникам. Предмет бесіди є професійно значущим для обох учасників. Співрозмовники підпорядковуються принципу комунікативного впливу, в результаті якого коректуються цілі професійної діяльності. |
| Перцептивний компонент | Зміст ділової бесіди визначається особистісними характеристиками співрозмовника та прогнозуванням його професійних дій. Співрозмовники підпорядковуються принципу стереотипізації, внаслідок чого будується перцептивний образ співрозмовника. Важливими є вербальна (високо розвинене мовлення) та невербальна комунікація: візуальна, акустична. | |
| Інтерактивний компонент | Зміст ділової бесіди визначається стратегіями комунікативної поведінки: співробітництво, протидія, компроміс, поступливість, уникнення. Співрозмовники підпорядковуються принципу комунікативної кооперації, в результаті якої налагоджується спільна діяльність. | |

Таким чином, упродовж ділової бесіди основного значення набуває ефективна реалізація усіх компонентів спілкування. Функція комунікативного компонента полягає у налагодженні ефективної професійної діяльності шляхом адекватної передачі інформації та повного її розуміння учасниками комунікації. Функція перцептивного компонента визначається побудовою адекватного образу співрозмовника як на основі його зовнішності, так і на основі попереднього досвіду. Внаслідок використання принципу стереотипізації відбувається попередня побудова перцептивного образу за допомогою соціального стереотипу, так зване «грубе настроювання», що заощаджує час і психологічні ресурси. Згодом соціальний стереотип змінюється на механізми «тонкого настроювання», інакше кажучи побудову остаточного перцептивного образу за допомогою процесів ідентифікації, емпатії, атракції, рефлексії, каузальної атрибуції.

Функція інтерактивного компонента полягає у налагодженні тісної взаємодії у вигляді стратегії співробітництва, що зрештою приводить до ефективного розв’язання професійних завдань. За Г. Грайсом, основними максимами ефективної комунікації, що підпорядковується принципу кооперації, є максими кількості (інформації має бути ані забагато, ані замало), якості (послідовний виклад інформації), способу (істинність інформації), відношення (релевантність інформації предмету бесіди). Таким чином, змістові характеристики ділової бесіди визначаються обмеженою кількістю співрозмовників, а також принципами комунікативного впливу, стереотипізації і кооперації [37].

Наступна форма ділового спілкування – ділові переговори, визначальною характеристикою яких є переконання співрозмовника, аргументоване висування власних пропозицій. Комунікативний, інтерактивний і перцептивний компоненти у сукупності виділених принципів – комунікативного впливу, кооперації і стереотипізації – у контексті ділових переговорів набувають своїх відмінних від інших форм спілкування особливостей. Ці особливості визначаються передусім тим, що основне призначення переговорів – зміна чи узгодження позицій учасників переговорів шляхом надання ефективної аргументації.

Змістові характеристики ділових переговорів відповідно до функціонування трьох компонентів спілкування представлено у табл. 2.2.

*Таблиця 2.2*

**Змістові характеристики ділових переговорів**

|  |  |
| --- | --- |
| Компоненти ділового спілкування | Змістові характеристики |
| Комунікативний компонент | Зміст переговорів визначається позиціями співрозмовників та особливостями їхньої аргументації: наявністю та розташуванням доказової аргументації і контраргументації. Учасники, дотримуючись принципу комунікативного впливу, змінюють чи коригують свої позиції стосовно предмета переговорів. |
| Перцептивний компонент | Зміст ділового спілкування визначається особливостями перцептивного образу партнера, що формується за допомогою принципу стереотипізації, у ході інтерактивного слухання та надання відповідної аргументації. У побудові перцептивного образу беруть участь елементи вербальної і невербальної комунікації, психологічні характеристики учасників (особистісні стани і властивості). |
| Інтерактивний компонент | Зміст ділових переговорів визначається тактиками аргументування: тактика протиріччя, тактика одержання висновків, тактика порівняння, тактика ігнорування, тактика бумерангу, тактика видимої підтримки. Реалізація принципу комунікативної кооперації приводить до узгодження та знаходження спільної позиції щодо вирішення професійних завдань. |

Наступна форма ділового спілкування – публічний виступ, який відповідно до комунікативного, перцептивного і інтерактивного компонентів набуває таких особливостей (див. табл. 2.3). Основною відмінністю публічного виступу є велика кількість слухачів, які становлять аудиторію. Водночас промовець повинен постійно відчувати тісну взаємодію з реципієнтами як у повноцінному діалозі. Публічний виступ, на противагу іншим формам ділового спілкування, потребує серйозної попередньої підготовки, що містить низку послідовних етапів: підготовка до виступу, початок виступу, завоювання і утримання уваги аудиторії, завершення виступу.

Отож, публічна промова як форма ділового спілкування потребує значної підготовки для ефективної реалізації усіх компонентів спілкування. Слід зазначити, що у публічній промові великого значення набуває не лише зміст промови, але й її форма, що визначається психологічними характеристиками особистості промовця – високим комунікативним контролем, низькою мовленнєвою тривожністю та достатньою емоційною регуляцією загалом. Лише за таких умов промовець здатен використати увесь свій когнітивний ресурс для досягнення мети промови.

Важливою формою ділового спілкування державного службовця є ділова нарада, метою якої є досягнення конкретного результату, що полягає у прийнятті необхідного рішення, підбитті підсумків, оцінці досягнутого результату і т. ін. Важливим є те, щоб усі учасники наради попередньо були ознайомлені з порядком денним і готові працювати відповідно до кожного із зазначених питань. Особливістю ділової наради порівняно з іншими формами спілкування є те, що їй притаманні централізовані, головно, фронтальні види комунікативної взаємодії. Це означає, що кожен з учасників наради знаходиться у полі зору усіх присутніх, проте одночасно виступає один учасник, який висловлює свою позицію стосовно питання, висловленого головуючим на нараді. Ділова нарада є однією з найпоширеніших форм ділового спілкування, оскільки виступає необхідною складовою системи управління. У нарадах комунікативний компонент ділового спілкування в сукупності з принципом комунікативного впливу представлений централізованим каналом комунікації в особі керівника. Перцептивні образи керівника і учасників наради на основі принципу стереотипізації складають перцептивний компонент наради як форми ділового спілкування і в значній мірі визначають характер взаємодії у ході здійснення професійної діяльності. Інтерактивний компонент у поєднанні із принципом кооперації забезпечує досягнення мети наради на основі ефективного зворотного зв’язку між її учасниками.

Основна відмінність телефонної розмови стосовно реалізації принципів комунікативного впливу, стереотипізації і кооперації полягає у тому, що провідною у цій формі ділового спілкування є вербальна комунікація, що потрапляє лише через акустичний канал. Тому на противагу іншим формам спілкування перцептивний образ співрозмовника ґрунтується не на зовнішніх ознаках, а на мовленнєвих властивостях співрозмовника, його компетентній і швидкій реакції для встановлення зворотного зв’язку. Необхідність швидкої реакції зумовлена дефіцитом часу, який притаманний для цієї форми ділового спілкування (див. табл. 2.3).

*Таблиця 2.3*

**Змістові характеристики телефонної розмови**

|  |  |
| --- | --- |
| Компоненти ділового спілкування | Змістові характеристики |
| Комунікативний компонент | Змістове наповнення телефонної розмови та ефективність її комунікативного впливу визначається професійною компетентністю, тактовністю, доброзичливістю, володінням прийомами ведення бесіди. |
| Перцептивний компонент | Зміст телефонної розмови визначається перцептивним образом співрозмовника, який будується на основі механізмів стереотипізації стовно акустичного каналу комунікації: тембр голосу, інтонація, змістові характеристики мовлення і т.ін. |
| Інтерактивний компонент | Зміст телефонної розмови визначається здатністю до швидкої вербальної взаємодії, готовністю до досягнення цілі розмови та ведення її тактики (мати під рукою необхідну інформацію тощо) |

Таким чином, розгляд різних форм ділового спілкування з позиції реалізації у них комунікативного, інтерактивного та перцептивного компонентів дав змогу виділити основні їхні змістові характеристики.

З метою отримання інформації нами була розроблена анкета «Значення ділового спілкування у професійній діяльності соціальних працівників». Вона передбачала самостійне визначення респондентами у робочому часі ділового спілкування та його основних форм; оцінку власного рівня ділового спілкування; окреслення тих форм спілкування, що викликають труднощі і характеру цих труднощів; способів навчання діловому спілкуванню з метою досягнення ефективності професійної діяльності. Анкета складалася з урахуванням психологічних особливостей респондентів: віку, статі, профілю освіти, стажу, місця роботи і займаної посади.

При визначенні відсотку, який займає ділове спілкування у професійній діяльності (робочому часі), державні службовці відзначили наступним чином: 24 особи – 90%, 29 осіб – 80%, 15 осіб – 70%, 16 осіб – 60%, 11 осіб – 50 %. Відтак, переважна більшість із числа досліджуваних уважає, що ділове спілкування посідає вагоме місце у їхній професійній діяльності. Таким чином, це надає діловому спілкуванню соціальних працівників такі характеристики, як активність, пролонгованість, стійкість, зацікавленість.

Результати самооцінювання соціальними працівниками рівня розвитку ділового спілкування загалом відображено на рис. 2.1.

**Рис. 2.1. Розподіл досліджуваних відповідно до рівня сформованості ділового спілкування**

Переважна більшість опитуваних відзначила свій рівень ділового спілкування як достатній. Усі соціальні працівники вважають, що ефективному спілкуванню можна навчитися. Були названі такі шляхи навчання: читання спеціальної літератури, тренінги, удосконалення у ході професійної діяльності, робота над собою. Після анкетування протягом бесіди було встановлено, що досліджувані розглядають ділове спілкування, передусім, як фактор професійного й особистісного розвитку, адже у процесі спілкування долається обмеженість власного досвіду і знань, формується взаєморозуміння і взаємодопомога.

Думки респондентів стосовно використання основних форм ділового спілкування у професійній діяльності були такими. Ділові бесіди у робочому часі соціальних працівників займають від 50% до 70% робочого часу – зазначило 58 осіб; від 20% до 40% – 46 осіб; до 10% – 16 осіб. Відтак, діловим бесідам досліджувані надають значної уваги, адже у її ході уточнюються цілі, поточні завдання професійної діяльності. Ділові бесіди мають місце як при вертикальній, так і при горизонтальній комунікативній взаємодії, а також передбачають ефективний обмін інформацією, побудову адекватного образу співрозмовника і встановлення взаємодії, що породжує повноцінний зворотний зв’язок.

Телефонні розмови як форма ділового спілкування у 98 соціальних працівників займають від 10 до 40% робочого часу. Як зазначалося вище, труднощі у веденні телефонних розмов полягають у відсутності візуальних характеристик співрозмовника, особливо коли він є незнайомим, а також через необхідність швидкого реагування. Досліджувані під час бесід також зауважували саме на такі особливості цієї форми спілкування.

Ділові переговори у професійній діяльності посідають незначне місце: у 8 осіб ділові переговори займають 35% робочого часу, 48 осіб визначило, що ця форма ділового спілкування займає у робочому часі від 5 до 20%, а 58 соціальних працівників у своїй професійній діяльності їх не застосовують. Це, очевидно, пов’язано із недостатнім розумінням досліджуваними основного призначення переговорів, які спрямовані на вирішення проблемних ситуацій, перетворення їх на відповідні професійні завдання, що потребують розв’язання за допомогою правильно обраної стратегії поведінки. Під час бесід було з’ясовано, що досліджувані загалом слабко орієнтуються у розумінні сутності конфліктних ситуацій, можливості їх вирішення за допомогою цієї форми ділового спілкування.

Нарадам у професійній діяльності соціальних працівників відводиться невеликий відсоток (зважаючи на те, що серед опитаних соціальних працівників були спеціалісти і керівники нижчої ланки – завідувачі секторами, відділами у складі управління). Так, 53 особи відзначило, що наради у їх професійній діяльності займають від 10 до 20%, 44 особи взагалі не відводять часу на дану форму ділового спілкування, у 6 осіб наради займають 30% робочого часу, у 4 осіб – 50%.

Найменш «популярною» формою ділового спілкування виявилися публічні виступи. 59 соціальних працівників з числа опитаних відвели їм від 5 до 10%, ще 59 соціальних працівників ніколи публічно не виступали і лише у 6 соціальних працівників публічні виступи займають до 20% робочого часу.

Із запропонованих п’яти форм ділового спілкування найменше труднощів у психологічному плані для соціальних працівників представляють ділові бесіди та телефонні розмови. Тільки 4 особи через відсутність змоги бачити співрозмовника визнали ділові телефонні розмови проблемною формою спілкування. Для 22 соціальних працівників є проблемним проведення переговорів. Серед названих причин – недостатність досвіду і умінь відстоювати власні інтереси, задовольняючи водночас іншу сторону. 44 соціальних працівника вважають проблемною формою спілкування наради. Аргументують це власною невпевненістю, нечастим проведенням та, відповідно, відсутністю досвіду і необхідних знань. Для 55 соціальних працівників найбільш проблемною формою ділового спілкування є публічні виступи. Серед причин названі невпевненість, страх перед аудиторією, відсутність досвіду, рідкість використання та недостатній рівень знань.

Результати анкетування та бесід із досліджуваними засвідчили наявність у соціальних працівників потреби в удосконаленні рівня ділового спілкування (90% опитаних вважають необхідним навчання ефективному спілкуванню), що, на наш погляд, закономірно. Адже професійна діяльність соціальних працівників вимагає не лише фахових знань, а й знання психології та навичок спілкування, морально-етичних норм управлінської діяльності. Позитивним є те, що усі державні службовці вважають необхідним постійне удосконалення навичок ділового спілкування і розглядають його як одну із складових свого професіоналізму і загальної культури.

Аналіз отриманих результатів анкетування дає підстави стверджувати, що наявні потреби у формуванні навичок ділового спілкування вимагають наукового підходу та підтвердили необхідність розробки навчальних програм із формування технік ділового спілкування при проведенні навчання в системі підвищення кваліфікації соціальних працівників.

**2.2. Емпіричне дослідження комунікативних особливостей соціальних працівників**

В організації емпіричного дослідження основоположною тезою слугувала думка про те, що ділове спілкування, як зазначалося вище, це обмін професійною інформацією, завдяки реалізації комунікативного, інтерактивного та перцептивного комнентів. Відповідно, для організації повноцінного спілкування комуніканти підпорядковуються дії трьох основних принципів – комунікативного впливу, стереотипізації і кооперації. Таким чином, ділове спілкування – це обмін професійними знаннями, цілями, інтересами, досвідом з метою підвищення ефективності професійної діяльності фахівця та його особистісного зростання загалом.

Виходячи за Б. Ананьєвим, із розуміння сутності спілкування та його складових як психологічного процесу поряд із мовними і немовними засобами, що полягає у пізнанні учасниками спілкування один одного, міжособистісних стосунках, саморегуляції особистості з урахуванням отриманих знань, перетворенні внутрішнього світу та існуванні постійного зв’язку між співрозмовниками, можна чітко виокремити у діловому спілкуванні визначені нами принципи [4]. Перетворення внутрішнього світу співрозмовника відбувається за допомогою принципу комунікативного впливу; пізнання учасниками спілкування одне одного – за допомогою принципу стереотипізації; постійний зв’язок між співрозмовниками та саморегуляція особистісних дій – за допомогою принципу кооперації.

Відтак, ґрунтовне дослідження ділового спілкування у професійній діяльності соціальних працівників передбачає не лише вивчення їх комунікативних здібностей у веденні ділових бесід, нарад, переговорів, публічних виступів і телефонних розмов, а й комунікативних особливостей особистості цих фахівців загалом. До комунікативних особливостей, які забезпечують успішність ділового спілкування, належать комунікативні здібності, комунікативні якості, комунікативна компетентність, між якими існує тісний взаємозв’язок [55; 104]. Вважаємо за доцільне до комунікативних особливостей соціальних працівників віднести також стилі спілкування – способи, за допомогою яких людина підходить до вирішення ситуацій у професійній діяльності, вибудовує відносини з іншими людьми. У діловому спілкуванні виділяють такі основні стилі: авторитарний, демократичний, ліберальний, маніпулятивний. Детальніше їх розглянемо у одному з підрозділів нашого дослідження.

Комунікативні якості визначаються як сукупність властивостей особистості, що характеризують її відношення до людей та забезпечують можливість становлення й підтримки контакту й взаєморозуміння між ними; розвиток потреби у спілкуванні, ставлення до способу спілкування і здатність до спілкування загалом. Треба зауважити, що комунікативні якості є головним компонентом ефективної взаємодії, адже комунікативна спрямованість особистості визначає характер цієї взаємодії людини з довколишніми [54; 102; 113]. Комунікативні якості державного службовця є засобом реалізації його професійної діяльності. У підсистему комунікативних якостей науковці включають: емпатію і професійну рефлексію; контактність, уміння вислухати; тактовність, реактивність; справедливість, чуйність; гнучкість і делікатність, спрямованість на відкрите спілкування, здатність швидко встановлювати контакт; соціальну сміливість.

На нашу думку, до комунікативних якостей соціальних працівників можна віднести, окрім зазначених, товариськість, емпатію, толерантність, комунікативну креативність. Товариськість, що проявляється як потреба у спілкуванні, ініціативність, широта контактів, легкість у спілкуванні, виразність, усталеність, стійкість, є взаємозалежною з комунікативними якостями особистості, оскільки забезпечує успішність процесу спілкування.Емпатичні здібності як соціально-психологічні властивості особистості, що формуються в процесі взаємодії людей і також впливають на успішність спілкування. Толерантність як інтегральна характеристика особистості, визначає її здатність активно взаємодіяти із зовнішнім середовищем у проблемних і кризових ситуаціях з метою відновлення своєї нервово психічної рівноваги, успішної адаптації й розвитку позитивної взаємодії. Комунікативна креативність характеризує творчий потенціал особистості, що проявляється в процесі спілкування й забезпечує успішність рішення міжособистісних і соціальних завдань.

Комунікативні якості визначають рівень продуктивності процесу взаємодії суб’єктів і включають такі якості (допускаємо застосування класифікації Н. Волкової до соціальних працівників, оскільки вони належать до професій типу «людина-людина»):

- управлінські – організація управлінського процесу, здатність стимулювати підлеглого на розвиток власних сил і здібностей;

- інформативні – якості, які відповідають за безпосередньо передані професійні знання;

- емотивні – емпатійність, чуйність, тактовність, делікатність;

- фактичні – якості, які відповідають за встановлення і підтримку взаємодії [31].

Комунікативні здібності – це індивідуально-психологічні особливості особистості, від яких залежить успішність спілкування, взаємодії з людьми. Вони передбачають здатність до володіння ініціативою у спілкуванні, емоційного відгуку на стан співрозмовника, до взаємної і самостимуляції у розмові. У психологічній науці виділяються стратегічні й тактичні комунікативні здібності. Стратегічні здібності визначають можливість особистості зрозуміти комунікативну ситуацію, правильно в ній орієнтуватися і відповідно до цього сформувати певну стратегію поведінки. Сюди входять уміння комунікативного використання особистісних особливостей у спілкуванні, особливості інтелекту, розвитку мови, характеру, волі, емоційної сфери, темпераменту тощо. Тактичні здібності включають володіння технікою спілкування й контакту (здатність керувати своєю поведінкою у спілкуванні; комплекс перцептивних здібностей, пов’язаних із розумінням і врахуванням у спілкуванні особистісних особливостей іншої людини, здатність встановлювати і підтримувати контакт, змінювати його глибину, входити і виходити з нього, передавати й перехоплювати ініціативу у спілкуванні; здібності оптимально будувати свою мову у психологічному відношенні).

Комунікативна компетентність – це сукупність знань про форми, правила, техніки спілкування, що забезпечують його ефективність. У контексті ділового спілкування – це знання про специфіку різних форм ділового спілкування (бесід, нарад, публічного виступу, переговорів, телефонних розмов), комунікативних. Комунікативна компетентність передбачає уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Виокремлюють такі складові комунікативної компетентності: орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, яка заснована на знаннях і життєвому досвіді особистості; спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин і умов соціального середовища; адекватна орієнтація людини в самій собі - власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації; готовність і уміння будувати контакт з людьми; внутрішні засоби регуляції комунікативних дій; знання, уміння і навички конструктивного спілкування тощо [104; 121].

Таким чином, комунікативна компетентність постає як структурний феномен, що містить як складові цінності, мотиви, установки, соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння, навички, передбачає вміння інтерпретувати невербальні прояви інших людей.

Методологічну базу для організації дослідження ділового спілкування соціальних працівників відображено у табл. 2.4.

*Таблиця 2.4*

**Методологія дослідження ділового спілкування**

|  |  |
| --- | --- |
| Рівні методології | Змістові характеристики |
| 1. Вищий філософський рівень методології | Діалогічна парадигма: єдність діяльнісного, ігрового, антропологічного підходів |
| 2. Рівень загальнонаукових принципів | Принцип системності |
| 3. Рівень конкретно наукових принципів | Принцип єдності спілкування і діяльності |
| 4. Рівень конкретних методик дослідження | Бесіди, анкетування, тестування за допомогою стандартизованих методик, природний психологічний експеримент |

Діалогічну парадигму розгляду спілкування започаткували дослідження М. Бахтіна [12], а згодом поглибили вітчизняні вчені Г. Дьяконов [50]. Основною ідеєю цієї парадигми є рівноцінна участь та повноцінні комунікативні внески учасників комунікації, в результаті яких досягається глибоке взаєморозуміння особистості співрозмовників, їхнього внутрішнього світу. Діалогічність ділового спілкування, що найповніше реалізується у таких основних його формах, як ділова бесіда, ділові переговори, ділові наради, ґрунтуються на спільності професійної діяльності, знаннях про неї, подібних афективно-мотиваційних переживаннях у вирішенні професійних завдань. Діалогічна парадигма дала змогу об’єднати основні підходи до вивчення процесу спілкування – діяльнісний, ігровий та антропологічний на теоретичному рівні, що відображено у першому розділі роботи.

Діяльнісний підхід слугував основою для розгляду ділового спілкування як основної передумови ефективної професійної діяльності державного службовця, адже функція останньої – управління, що здійснюється у діаді «людина-людина». При цьому ми враховуємо двосторонній зв’язок між спілкуванням і діяльністю: з одного боку, професійна діяльність збагачується новими зв’язками і відносинами між людьми, досягненнями професійних результатів, з іншого – утворюється зміст спілкування [123].

Ігровий підхід дає змогу розглянути основні форми ділового спілкування через рольові ігри, в яких, шляхом входження у роль, людина імітує свою комунікативну поведінку, формуючи при цьому комунікативні навички і вдосконалюючи комунікативні вміння, що згодом дасть змогу їх відтворити у різних професійних ситуаціях. Ігровий підхід є основою організації психокоригуючих (формуючих і розвивальних) впливів на ділове спілкування в ході професійної діяльності.

Антропологічний підхід, за К. Абульхановою-Славською – суб’єктно-діяльнісний, є основою для розуміння спілкування як представленості внутрішнього світу особистості [1]. Антропологізм, як зазначає Л. Рибалко, визнає унікальність людини, розуміння її свободи й відповідальності, відкриту взаємодію з іншими людьми, доповнює характеристику сутності особистості її цілісністю, універсалізмом і амбівалентністю. На думку ученого, самореалізація є конкретною реалізацією в діяльності, а складники самореалізації відбивають її зміст – когнітивно-пізнавальний (самопізнання, самоспостереження, самовизначення); оцінно-ціннісний (самооцінка, самоконтроль, саморегуляція, самоприйняття, самоствердження). Тому вважаємо доцільним вивчення проблеми ділового спілкування державного службовця через його індивідуальність та самореалізацію в умовах професійної діяльності.

Оскільки мова йде про ділове спілкування, антропологічний підхід дає змогу розглянути комунікативні особливості фахівця державної служби в єдиному континіумі, де крайніми полюсами є «комунікативна замкнутість» і «комунікативна відкритість». Саме наближення до другого полюсу дає змогу якнайповніше представити свою професійну роль і повноцінно брати участь у діловому спілкуванні.

Принцип системності як загальнонауковий принцип дає змогу розглянути спілкування як систему, що розвивається внаслідок зміни взаємодії між її структурними компонентами. У нашому дослідженні принцип системності передбачає розгляд ділового спілкування у сукупності усіх його форм – ділової бесіди, наради, переговорів, публічного виступу і телефонних розмов шляхом визначення комунікативного, перцептивного і інтерактивного компонентів спілкування, що підпорядковуються дії відповідних принципів – комунікативного впливу, стереотипізації і кооперації.

Принцип єдності спілкування і діяльності полягає у розгляді ділового спілкування соціальних працівників як засобу вирішення окреслених завдань у професійній діяльності. Виходячи з ідеї єдності спілкування і діяльності, передбачаємо, що основні форми ділового спілкування включені у види спільної діяльності: люди не просто спілкуються в процесі виконання ними посадових обов’язків, – вони спілкуються «з приводу» своєї професійної діяльності. Таким чином, спілкується завжди діяльна людина: її діяльність неминуче перетинається з діяльністю інших людей. Саме цей перетин діяльностей створює певні стосунки діяльної людини не лише до предмету своєї діяльності, але і до інших людей. Зміст ділового спілкування розглядається через професійні знання, цілі, потреби, завдання, стереотипи, ефективну взаємодію у горизонтальних і вертикальних професійних відносинах.

Вищий філософський рівень, а також загально- і конкретно науковий рівні дослідження зумовили вибір конкретних методів і методик дослідження комунікативних особливостей, логіка використання яких відображена у табл. 2.5.

*Таблиця 2.5*

**Логіка використання методів і методик дослідження**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва методу/ методики | Цільове призначення | Форми ділового спілкування | | Комунікативні особливості |
| 1. Метод анкетування (авторська анкета), метод бесіди | Вивчення форм ділового спілкування у державних службовців, їх розповсюдже-ність у робочому часі цих фахівців, самооцінювання рівня ділового спілкування та окреслення шляхів формування комунікативних технік ефективного ділового спілкування. | Ділові бесіди, переговори, наради, публічні виступи, телефонні розмови | | Комунікативна компетентність  у діловому спілкуванні |
| 2. Методика діагностики домінуючої стратегії психологічно-го захисту у спілкуванні  (В. Бойка) | Вивчення інтерактивної функції спілкування, яка полягає в обраній стратегії комунікативної взаємодії та впливає на ефективність професійної діяльності, взаємодії у горизонтальній та вертикальній площинах, підтримання службових відносин. | Ділові бесіди, ділові наради, телефонні розмови,  ділові переговори | | Комунікативні здібності |
| 3. Методика діагностики комунікатив-ної установки  (В. Бойка) | Вивчення перцептивного аспекту спілкування, який полягає у загальній налаш-тованості до співрозмовника, побудові його перцептивного образу на основі толерант-ного ставлення до нього. | Ділові бесіди, ділові наради, телефонні розмови, ділові переговори | | Комунікативні  якості |
| 4. Тест для визначення коефіцієнта комуніка-бельності  (В. Ряхов-ського) | Вивчення інтерактивного аспекту спілкування, що виражається у бажанні здійснювати комунікативні контакти, умінні взаємодіяти. | | Ділові бесіди, ділові наради, телефонні розмови, ділові переговори, публічні виступи | Комунікативні  якості, комунікативні  здібності |
| 5. Методика діагностики оцінки само-контролю в спілкуванні  (М. Снайдера) | Вивчення інтерактивного і комунікативного аспектів спілкування, що передба-чають емоційно регульовану, доброзичливу взаємодію, яка забезпечує повноцінний обмін професійною інформацією. | | Ділові бесіди, ділові наради,  телефонні розмови, ділові переговори,  публічні виступи | Комунікативні  здібності |
| 6. Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки  (К. Томаса) | Вивчення інтерактивного аспекту спілкування, що передбачає використання ефективних стратегій вирі-шення конфліктних ситуацій, що виникають у професійній діяльності. | | Ділові бесіди,  ділові наради,  телефонні розмови,  ділові переговори | Комунікативні  стилі, комунікативні здібності |
| 7. Методика діагностики соціально-психологічних установок особистості у мотиваційно-потребнісній сфері (О. По-тьомкіної) | Вивчення перцептивного аспекту спілкування, який визначається орієнтацією комуніканта на предмет комунікації (орієнтація на процес, орієнтація на результат, орієнтація на егоїзм) чи особистість співрозмовника (орієнтація на альтруїзм). | | Ділові бесіди, ділові наради ділові переговори, публічні виступи, телефонні розмови | Комунікативні  якості |
| 8. Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів  (В. Бойка) | Вивчення інтерактивного аспекту спілкування, який полягає у задоволенні емоційної потреби у спілкуванні в ході професійної діяльності. | | Ділові бесіди,  ділові наради,  ділові переговори, публічні виступи | Комунікативні  здібності |
| 9. Методика встановле-ння комуні-кативних і організатор-ських схильностей (КОС-2) | Вивчення комунікативного, інтерактивного і перцеп-тивного аспектів спілкува-ння, що виражаються в умінні встановлювати, розширювати, підтримувати ділові контакти. | | Ділові бесіди, ділові переговори, ділові наради, публічні виступи, телефонні розмови | Комунікативні  здібності |
| 10. Психологіч-ний природний експеримент | Вивчення особливостей формування технік ділового спілкування у фахівців соціальної служби. | | Ділові бесіди, ділові наради,  ділові переговори,  публічні виступи, телефонні розмови | Комунікативна  компетентність |

Слід зазначити, що методика для вивчення комунікативних і організаторських схильностей, зокрема шкала комунікативних схильностей, вважалась нами провідною для вираження загальних комунікативних здібностей особистості, що реалізуються у його професійній діяльності. Тому бали за цією шкалою (максимальна кількість – 20) розглядались нами як показник сформованості комунікативних здібностей.

Усі запропоновані методики дослідження охоплюють комунікативні властивості цілісної особистості фахівця відповідно до його мотиваційної, емоційної та поведінкової сфер, від яких повною мірою залежить ефективність ділового спілкування у професійній діяльності (див. табл. 2.6.).

*Таблиця 2.6*

**Вивчення особистості соціального працівника у процесі ділового спілкування**

|  |  |
| --- | --- |
| Сфери особистості | Методики дослідження |
| Мотиваційна сфера | Методика діагностики комунікативної установки (В. Бойка), методика діагностики соціально-психологічних установок особистості у мотиваційно-потребнісній сфері (О. Потьомкіної) |
| Емоційна сфера | Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів (В. Бойка), методика діагностики оцінки самоконтролю у спілкуванні (М. Снайдера) |
| Поведінкова сфера | Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні (В. Бойка), методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса), тест для визначення коефіцієнта комунікабельності (В. Ряховського), методика встановлення комунікативних і організаторських схильностей |

Розглянемо особливості психодіагностичного інструментарію нашого дослідження докладніше.

Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні (В. Бойка) спрямована на визначення властивої державному службовцю стратегії психологічного захисту в спілкуванні з партнерами. Відповідно підраховується сума відповідей кожного типу: «а» – миролюбність, «б» – уникнення, «в» – агресія. Що більше відповідей того чи іншого типу, то виразніша відповідна стратегія; якщо їхня кількість приблизно однакова, значить у контакті з партерами фахівець активно використовує різні психологічні стратегії захисту своєї суб’єктивної реальності. Максимальна кількість балів, що виражає сформованість тієї чи іншої стратегії, становить 24 бала.

Миролюбність – це психологічна стратегія захисту суб’єктної реальності особистості, у якій ведучу роль відіграють інтелект і характер. Вона передбачає партнерство і співпрацю, уміння йти на компроміси, робити поступки і бути податливим, готовність жертвувати деякими своїми інтересами в ім’я збереження гідності. У ряді випадків миролюбність означає пристосування, прагнення поступатися натиску партнера, не загострювати стосунки і не вплутуватися в конфлікти, щоб не піддавати випробовуванням своє Я. Психологічна стратегія захисту уникнення ґрунтується на економії інтелектуальних і емоційних ресурсів. Людина обходить зони конфліктів і напруги з різних причин: у силу вроджених особливостей (слабка природжена енергія: бідні, ригідні емоції, посередній розум, млявий темперамент); маючи потужний інтелект, щоб утримуватися від напружених контактів; володіючи міцною нервовою системою, волею і, поза сумнівом, життєвим досвідом за плечима. Агресія, як психологічна стратегія захисту, діє на основі інстинктів. Інтелект виконує при цьому роль «передавальної ланки», працює в режимі трансформатора – з його допомогою агресія підсилюється за рахунок сенсу, що додається їй.

Методика діагностики комунікативної установки (В. Бойка) спрямована на вивчення внутрішніх механізмів комунікативної поведінки особистості фахівця державної служби. За методикою визначають такі ознаки негативної комунікативної установки: завуальована жорстокість у стосунках з людьми, в судженні про них; неприховані негативні оцінки з приводу більшості оточуючих, різкі й категоричні висновки про них; схильність робити необґрунтовані узагальнення негативних фактів у сфері стосунків з партнерами й у спостереженні за соціальною дійсністю; особистий негативний досвід спілкування з оточуючими. Досліджуваним пропонується 45 тверджень, які згруповані у 9 блоків: неприйняття і нерозуміння індивідуальності іншої людини; використання себе як еталона при оцінці поведінки і образу думок інших людей; категоричність і консерватизм в оцінці інших людей; невміння приховувати неприємні почуття при зустрічі з некомунікабельними партнерами; прагнення переробити, перевиховати партнера; прагнення уподібнити партнера собі, зробити його зручним; невміння прощати іншим помилки, незграбність, ненавмисно створенні Вам неприємності; нетерпимість до фізичного і психічного дискомфорту, створеного іншими людьми; невміння пристосовуватися до характеру, звичок і бажань інших. Максимальна кількість балів за кожен блок – 15, разом – 135. Чим вищим є загальний бал, тим нетерпимішою є особистість до оточуючих, тим більше виявляються тенденції до її комунікативної інтолерантності.

Тест для визначення коефіцієнта комунікабельності (В. Ряховського) передбачає сім шкал, які характеризують комунікативну поведінку особистості державного службовця: 30-32 бали – некомунікабельність, ненадійність у справі, що потребує групових зусиль; 25-29 балів – замкнутість, мовчазність, незадоволеність собою; 19-24 бали – комунікабельність до певної міри, непевність у незнайомій ситуації, обачність з новими людьми, пасивність до участі у диспутах, сарказм у висловлюваннях без будь-яких на те причин; 14-18 балів – нормальна комунікабельність, допитливість, інтерес до співрозмовника, терплячість у слуханні, відстоювання власної точки зору без запалу; 9-13 балів – достатня комунікабельність, балакучість, непосидючість, перебування в центрі уваги, брак терпіння і відваги при зіткненні з серйозними проблемами; 4-8 балів – надмірна комунікабельність: працівник завжди перебуває в курсі різних справ, бере участь у всіх дискусіях (проте не на серйозні теми), складає враження компетентної з будь-якого питання особистості, хоча має поверхове знання справи. Легко розпочинає справи, проте не завжди доводить до кінця; 3 і менше балів – хворобливий характер комунікабельності: надмірна балакучість, втручання у справи без належної компетенції, конфліктність, запальність, образливість, необ’єктивність.

Методика діагностики оцінки самоконтролю у спілкуванні (М. Снайдера) показує вміння державного службовця емоційно котролювати власну комунікативну поведінку, виявляти гнучкість у спілкуванні. 0-3 бали – низький комунікативний контроль (стабільна поведінка, відчуття непотрібності змін, «незручність» у спілкуванні через відвертість і прямолінійність); 4-6 балів – середній комунікативний контроль (щирість, але нестриманість у емоційних проявах, врахування думки інших у спілкуванні); 7-10 балів – високий комунікативний контроль (легкість будь-якої ролі, гнучкість реакції на зміну ситуації, добре відчуття враження, яке справляє така людина на інших і навіть його передбачення). Працівники з високим комунікативним контролем постійно слідкують за собою, добре знають, де і як себе вести, керують своїми емоціями, разом із тим не люблять непрогнозованих ситуацій через ускладнену спонтанність самовираження.

Методика діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса). Для опису типів поведінки людей у конфліктних ситуаціях застосовується двовимірна модель регулювання конфліктів. Стрижневими вимірами є кооперація, пов’язана з увагою людини до інтересів інших людей, втягнених у конфлікт, і наполегливість, для якої характерний акцент на захисті особистих інтересів. Відповідно до цих двох основних вимірів виділяються такі способи врегулювання конфліктів: конкуренція (суперництво) – прагнення добитися задоволення своїх інтересів на шкоду іншим; пристосування – принесення в жертву своїх інтересів заради іншого; компроміс – часткова відмова від власних інтересів обома сторонами; уникнення – відсутність прагнення як до кооперації, так і до досягнення власних цілей; співробітництво – знаходження альтернативи, яка цілком задовольняє інтереси обох сторін.

Автор методики ввважає, що при уникненні конфлікту жодна зі сторін не досягає успіху. При таких формах поведінки як конкуренція, пристосування і компроміс або один із учасників досягає виграшу, а інший програє, або обидва програють, позаяк ідуть на компромісні поступки. Лише в ситуації співробітництва обидві сторони виграють. Максимальна кількість балів, що характеризує кожен із вищезазначених способів поведінки у конфліктній ситуації, становить 12 балів.

Методика діагностики соціально-психологічних установок особистості в мотиваційно-потребнісній сфері (О. Потьомкіної) містить чотири шкали для визначення типу орієнтації фахівця державної служби у професійній діяльності та характеризує його як особистість: орієнтація на процес – людина, виявляючи інтерес до справи, менше замилюється над досягненням результату, не може подолати негативного ставлення до рутинної роботи. Процесуальна спрямованість перешкоджає результативності, вчасному виконанню роботи; орієнтація на результат – такі люди можуть досягати результату у своїй діяльності всупереч метушні, перешкодам, невдачам; орієнтація на альтруїзм – вирізняє зрілу людину із найціннішою суспільною мотивацією (часто на шкоду собі), яка приносить їй щастя. Це люди, про яких варто піклуватися; орієнтація на егоїзм – люди з надто вираженим егоїзмом. Розумна частка егоїзму не може нашкодити людині. Радше його відсутність шкодить, причому серед людей «інтелігентних професій» зустрічається досить часто. Максимальна кількість балів за кожною шкалою становить 9.

Методика діагностики «перешкод» у встановленні емоційних контактів (В. Бойка) визначає такі перешкоди у встановленні емоційних контактів: невміння керувати емоціями, дозувати їх; неадекватний прояв емоцій; негнучкість, нерозвиненість, неяскравість емоцій; домінування негативних емоцій; небажання зближуватися з людьми на емоційній основі. Максимальна кількість балів – 25. Що більше балів, тим очевидніша емоційна проблема у повсякденному спілкуванні та діловому зокрема.

Методика виявлення «комунікативних і організаторських схильностей» (КОС-2) за шкалою комунікативних схильностей визначає рівень сформованості комунікативних здібностей державного службовця у встановленні, підтриманні та розширенні ділових контактів, ініціативності у спілкуванні, вмінні впливати на співрозмовника, враховуючи його особистісні й соціально-психологічні характеристики, і т. ін. (максимальна кількість балів – 20). За шкалою організаторських схильностей методика КОС-2 визначає рівень сформованості у фахівця державної служби уміння чітко й швидко встановлювати ділові контакти у професійній діяльності, брати участь у групових заходах, уміння впливати на людей, прагнення виявляти ініціативу і т. ін. (максимальна кількість балів – 20).

Вибірка формувалася відповідно до змістового критерію, критерію еквівалентності, критерію репрезентативності. Відповідність змістовому критерію визначалася тим, що підбір вибірки відповідав предмету і основним гіпотезам дослідження, що реалізувалося у відборі фахівців державної служби. Критерій еквівалентності виражався у нормальному розподілі отриманих результатів серед усіх досліджуваних. Ступінь нормального розподілу отриманих показників визначався за Z-критерієм нормальності Колмогорова-Смірнова. Критерій репрезентативності визначався за формулою В. Паніотто [135]:

**(2.1)**

n=1/ ∆² + 1/N,

де N – об’єм генеральної вибірки, n – об’єм вибіркової сукупності, ∆ - величина допустимої помилки – у нашому дослідженні вона становить 5% як нормальний рівень репрезентативності.

Усі отримані результати оброблялися за допомогою методів математичної обробки результатів (t-критерій Стьюдента для залежних і незалежних вибірок, Z-критерій Колмогорова-Смірнова для перевірки нормального розподілу даних, коефіцієнт кореляції r-Пірсона для визначення кореляційних зв’язків, факторний аналіз.

Комунікативні особливості державного службовця, як зазначалося вище, торкаються мотиваційної, емоційної та поведінкової сфер його особистості. Основним критерієм сформованості комунікативних здібностей державного службовця, які значною мірою визначають ефективність розв’язання професійних завдань на різних рівнях горизонтальної і вертикальної взаємодії, а також забезпечують успішність основних форм ділового спілкування (ділових бесід, переговорів, нарад, публічних виступів, телефонних розмов), у дослідженні вважався рівень комунікативних схильностей, що вимірювався за допомогою методики КОС-2. Комунікативні схильності виражають здібності до встановлення ділових контактів із людьми, прагнення їх постійно розширювати, брати участь у різних комунікативних заходах, вміння впливати на людей, бажання брати ініціативу у спілкуванні на себе, враховувати усі особистісні й соціально-психологічні характеристики співрозмовника і т. ін. Усі ці здібності є важливими для ефективної реалізації комунікативного (вміння впливати на людей), перцептивного (враховувати усі особистісні й соціально-психологічні характеристики співрозмовника), інтерактивного (встановлення ділових контактів з людьми, прагнення їх постійно розширювати, прагнення брати ініціативу в спілкуванні на себе) компонентів ділового спілкування.

Для зіставлення показників вираження комунікативних схильностей із показниками комунікативних особливостей соціальних працівників було здійснено кореляційний аналіз усіх показників за допомогою комп’ютерного забезпечення SPSS для Windows. Оскільки статистичний Z-критерій нормальності Колмогорова-Смірнова засвідчив відповідність емпіричного розподілу нормальному (р<0,05), кореляційний аналіз здійснювався з допомогою коефіцієнта кореляції r-Пірсона. Результати дослідження відображено у табл. 2.7.

*Таблиця 2.7*

**Взаємозв’язок показників комунікативних схильностей**

**(за методикою КОС-2) із показниками комунікативних особливостей державних службовців**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Комунікативні особливості | Коефіцієнт кореляції |
| 1. | Миролюбність | 0,272\* |
| 2. | Уникнення | -0,297\*\* |
| 3. | Агресія | 0,074 |
| 4. | Рівень комунікативної толерантності | -0,188\* |
| 5. | Комунікативна установка | -0,168 |
| 6. | Комунікабельність | -0,030 |
| 7. | Самоконтроль у спілкуванні | 0,370\*\* |
| 8. | Стратегія суперництва | 0,201\* |
| 9. | Стратегія співпраці | 0,193\* |
| 10. | Стратегія компромісу | 0,143 |
| 11. | Стратегія уникнення | -0,235\* |
| 12. | Стратегія пристосування | -0,165 |
| 13. | Орієнтація на процес | -0,026 |
| 14. | Орієнтація на результат | 0,133 |
| 15. | Орієнтація на альтруїзм | 0,158\* |
| 16. | Орієнтація на егоїзм | -0,054 |
| 17. | Перешкоди у встановленні емоційних контактів | -0,479\*\* |
| 18. | Організаторські схильності | 0,612\*\* |

Примітка: **\*** – р ≤ 0,05; \*\* – р ≤ 0,01

Як видно із табл. 2.7, існують кореляційні зв’язки між комунікативними схильностями соціальних працівників та іншими комунікативними особливостями, що яскраво проявляються у процесі спілкування. Разом із тим, виявлені комунікативні особливості відображають характеристики мотиваційної, емоційної та поведінкової сфер особистості державного службовця. Так, зв’язок комунікативних схильностей із мотиваційною сферою виявляється у наявності значущих показників кореляційних зв’язків між рівнем сформованості комунікативно-толерантної установки (r=0,188; р<0,05) та орієнтацією на альтруїзм як соціально-психологічної установки особистості у мотиваційно-потребнісній сфері.

Ураховуючи те, що шкала виміру комунікативної толерантності має обернений характер (чим вище бал, тим нижчий рівень толерантності), негативний зв’язок між комунікативними схильностями і комунікативною толерантністю видається цілком логічним. Адже низька комунікативна толерантність передбачає небажання приймати індивідуальність інших людей; розгляд себе як еталона для побудови перцептивного образу партнера; категоричність і консерватизм у судженнях про людей, невміння здійснювати емоційну регуляцію у спілкуванні; намагання перевиховати співрозмовника, зробити його зручним для комунікації; невміння пробачати як навмисні, так і ненавмисні помилки співрозмовника. Природно, що усі ці характеристики негативно впливатимуть на перебіг ділового спілкування, передусім, на такі його форми, як ділові бесіди, переговори, наради.

Особливості вираження негативної комунікативної установки у соціальних працівників відображено у табл. 2.8.

*Таблиця 2.8*

**Особливості вираження негативної комунікативної установки**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Показники | Максимум балів | Отримані бали | Відсоток від максимуму |
| 1. | Завуальована жорстокість | 20 | 5 | 25% |
| 2. | Відкрита жорстокість | 45 | 12 | 28,6% |
| 3. | Обґрунтований негативізм | 5 | 3 | 60% |
| 4. | Буркотіння | 10 | 3 | 30% |
| 5. | Негативний досвід спілкування | 20 | 19 | 95% |

Таким чином, найбільш вираженим показником серед негативної установки у вибірці досліджуваних є негативний досвід. Це свідчить про те, що негативні і конфліктні комунікативні ситуації в минулому значною мірою здійснюють негативний вплив на теперішні ситуації спілкування. Високими також є показники обґрунтованого негативізму, який теж пов’язаний із негативним попереднім досвідом спілкування.

Середній показник у групі досліджуваних становить 42 бала, тоді як показник вище 33 свідчить про наявність вираженої негативної комунікативної установки. Таким чином, можна побачити, що комунікативні установки досліджуваних фахівців потребують психологічної корекції за спеціально створених умов для підвищення ефективності ділового спілкування. Різні форми комунікативної установки негативно впливають на усі форми ділового спілкування. Так, завуальована жорстокість до співрозмовників, негативізм у судженнях про людей, негативний досвід спілкування передусім робить деструктивним перцептивний і комунікативний аспекти ділового спілкування, відкрита жорстокість до людей і буркотіння гальмує успішну взаємодію, комунікативну співпрацю, інакше кажучи, реалізацію інтерактивного аспекту спілкування.

Як зазначає В. Бойко, енергетику негативної комунікативної установки неможливо приховати від сенсорних систем партнера. Навіть дуже добре прихована негативна настанова здійснює потужний негативний вплив на ділове спілкування, що реалізується у професійній діяльності державного службовця. Так, коли людина у процесі вирішення професійних ситуацій на робочому місці змушує себе стримуватися, бути коректною, у неї назріває постійна внутрішня напруга, яка, у свою чергу, може привести до стресу, психологічної розрядки за межами роботи (у найближчому оточенні), емоційного вигоряння.

Позитивний кореляційний зв’язок комунікативних схильностей як основи ефективного ділового спілкування і орієнтації на альтруїзм як соціально-психологічної установки особистості у мотиваційно-потребнісній сфері (r=0,158; р<0,05 ) зумовлюється природою цієї установки. Так, альтруїзм уважається найціннішою суспільною мотивацією, яка характеризує особистість як зрілу. Спрямованість комунікативної взаємодії на партнера по спілкуванню, врахування його інтересів, знань, індивідуальних характерологічних особливостей забезпечує успішну реалізацію різних форм ділового спілкування, передусім, ділових бесід, публічних виступів, ділових нарад і переговорів.

Для визначення рівня і ступеня гармонійності орієнтацій у вибірці досліджуваних було визначено середньогруповий показник кожної орієнтації (див. табл. 2.9).

*Таблиця 2.9*

**Особливості соціально-психологічних орієнтацій досліджуваних**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Види орієнтацій | Ступінь вираження (середньогруповий показник у балах) |
| 1. | Орієнтація на процес | 6,05 |
| 2. | Орієнтація на результат | 5,90 |
| 3. | Орієнтація на альтруїзм | 6,99 |
| 4. | Орієнтація на егоїзм | 2,82 |

Як бачимо, з максимально можливих 9 балів за кожною шкалою найяскравішою у досліджуваних є орієнтація на альтруїзм, що позитивно впливає на ефективність ділового спілкування.

Із аналізу результатів можна зробити висновок про те, що вибірку досліджуваних можна охарактеризувати як групу із дисгармонійними орієнтаціями, оскільки дві орієнтації – орієнтації на процес і на альтруїзм є значно більше вираженими, ніж орієнтації на результат і егоїзм. Найоптимальнішим варіантом є приблизно однакове вираження усіх орієнтацій, що характеризує особистість як високо вмотивовану з гармонійними орієнтаціями. Так, орієнтація на результат характеризує особистість як надійну, що за будь-яких умов прагне вирішення професійних завдань, що у поєднанні з орієнтацією на альтруїзм збагачує досягнення результату ефективними засобами – співробітництвом із партнером. Водночас орієнтація лише на процес гальмує результативність роботи, оскільки рутинність роботи часто вносить деструктив у професійну діяльність.

Виявлено кореляційний зв’язок між показниками сформованості комунікативних схильностей та комунікативних особливостей, пов’язаних із емоційною сферою особистості державного службовця, що регулює процес ділового спілкування. Існує негативний кореляційний зв’язок між частотою виникнення перешкод в емоційних контактах у спілкуванні, що передусім, характеризує його інтерактивний бік, та комунікативними схильностями (r=-0,479; р<0,01). Середньогруповий показник виникнення емоційних проблем у спілкуванні становить 13,08 балів, що виражає найвищий рівень (від 13 балів і вище), коли емоції дуже заважають встановлювати контакти між людьми, що породжує дезорганізуючі реакції і стани. Зрозуміло, що під час різних форм ділового спілкування такі емоційні стани гальмуватимуть ділові бесіди, наради, переговори, публічні виступи і телефонні розмови. Як зазначалося вище, під час анкетування і бесід державні службовці визнавали високу емоційну тривогу та труднощі у встановленні емоційних контактів у великій аудиторії, зокрема під час публічних виступів.

Отже, переважну більшість емоційних перешкод, що виникають у встановленні емоційних контактів, які породжують успішну комунікативну взаємодію, становлять неправильне управління емоціями, а також їх неадекватний прояв. Загальний рівень емоційних бар’єрів становить 20 балів із 25 максимальних, що свідчить про негативний вплив цих перешкод на взаємодію з партнером по спілкуванню, наявність дезорганізуючих реакцій і станів.

Високий кореляційний зв’язок також спостерігається між показниками емоційної саморегуляції у спілкуванні та комунікативними схильностями (r=0,370; р<0,05). Середній показник у вибірці досліджуваних становить 4,62, що виражає середній комунікативний контроль, який характеризується нестриманістю в комунікативних контактах, невраховуванням думки співрозмовників. Високий самоконтроль у спілкуванні, передусім, важливий у всіх формах ділового спілкування, де є необхідним швидкий зворотний зв’язок із урахуванням комунікативного, інтерактивного і перцептивного аспектів спілкування. Водночас досліджуваним бракує гнучкості комунікативної поведінки відповідно до ситуації та реакції співрозмовника.

Розподіл досліджуваних відповідно до рівня самоконтролю у спілкуванні відображено у табл. 2.9.

*Таблиця 2.9*

**Відсотковий розподіл досліджуваних відповідно до рівня самоконтролю у спілкуванні**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Рівні самоконтролю у спілкуванні | Відсотковий розподіл |
| 1. | Низький рівень | 35,7% |
| 2. | Середній рівень | 42,4% |
| 3. | Високий рівень | 22,9% |
| Разом | | 100% |

Таким чином, третина досліджуваних характеризується низьким і середнім рівнями самоконтролю у спілкуванні, що має свої особливості у різних формах ділового спілкування. Так, у діловій бесіді низький самоконтроль породжує нечутливість ситуації та комунікативну поведінку відповідно лише до стійких стереотипів і виробленої з досвідом комунікативної стратегії. Як наслідок, співрозмовник не здатен до інтерактивного слухання, а лише вдає, що він реагує на комунікативні внески співрозмовника. У ділових нарадах та переговорах низький самоконтроль породжує конфліктні ситуації, труднощі у знаходженні спільного рішення внаслідок прямолінійності, безкомпромісності й негнучкості особистості. Публічний виступ за умови низького самоконтролю часто є невдалим внаслідок зосередженості на власних емоціях та нездатності відчути потреби цільової аудиторії. Телефонні розмови за умови низького самоконтролю її учасників часто характеризуються надлишковою емоційністю, що гальмує вирішення конкретних професійних завдань за обмежений час. Таким чином, для розвитку ділового спілкування соціальних працівників необхідно підвищувати рівень їх самоконтролю у спілкуванні.

Вираження комунікативних схильностей у поведінковій сфері особистості виявляється через наявність кореляційних зв’язків між показниками комунікативних схильностей і різними формами психологічних захистів у спілкуванні, а також стратегіями поведінки при вирішенні конфліктних ситуацій. Спостерігається позитивний кореляційний зв’язок між показниками комунікативних схильностей і миролюбністю (r=0,272; р<0,05). Миролюбність як стратегія захисту особистості у конфліктних ситуаціях ґрунтується на інтелекті й характері, сукупність яких дає змогу продемонструвати комунікативні здібності особистості у вирішенні конфліктних ситуацій. Уникнення, як психологічна стратегія захисту у конфліктних ситуаціях, ґрунтується навпаки, на економії інтелектуальних ресурсів особистості, що гальмує комунікативну ефективність, зокрема комунікативні схильності як основу ефективного ділового спілкування. Це виражається у негативному кореляційному зв’язку (r=-0,318; р<0,05).

Спостерігаються також значущі кореляційні зв’язки між показниками комунікативних схильностей і різними стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях. Так, встановлено позитивний кореляційний зв’язок між комунікативними схильностями і стратегією суперництва (r=0,201; р<0,05). Стратегія суперництва дає змогу досягти власних інтересів за рахунок чіткого обмірковування своєї поведінки та яскраво виражених комунікативних здібностей. Водночас, ця стратегія часто носить маніпулятивний характер, і у контексті ділового спілкування дає змогу, на наш погляд, отримати позитивний, але короткочасний результат, оскільки приносить виграш за рахунок іншого. Також спостерігається значущий кореляційний зв’язок між стратегією співпраці і комунікативними схильностями (r=0,193; р<0,05). Співпраця є найоптимальнішою стратегією для вирішення протиріч у діловому спілкуванні, адже передбачає знаходження альтернативи, яка повною мірою задовольняє обидві сторони. Негативний кореляційний зв’язок (r=-0,235; р<0,05) встановлено між показниками комунікативних схильностей і стратегією уникнення, адже остання демонструє повну відсутність прагнення до співпраці та досягнення власних цілей. Слід зазначити, що стратегія уникнення є найбільш руйнівною для реалізації інтерактивного аспекту ділового спілкування.

Середньогрупові показники сформованості різних стратегій вирішення конфліктних ситуацій у вибірці досліджуваних викладено у табл. 2.10.

*Таблиця 2.10*

**Особливості використання стратегій вирішення конфліктних ситуацій**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Стратегії | Середньогруповий показник використання стратегій у балах |
| 1. | Суперництво | 2,76 |
| 2. | Співробітництво | 6,55 |
| 3. | Компроміс | 7,94 |
| 4. | Уникнення | 7,25 |
| 5. | Пристосування | 5,42 |

Таким чином, найменш вираженою стратегією у досліджуваних є стратегія суперництва. Співробітництво як найбільш бажана стратегія для ефективного ділового спілкування має середній рівень вираження, адже становить 6,55 з можливих 12 балів. Досить високо сформованою стратегією, що гальмує ефективність ділового спілкування у професійній діяльності державного службовця, є стратегія уникнення. Отже, для розвитку ділового спілкування необхідним є врахування стратегії співпраці для вирішення різноманітних конфліктних ситуацій у професійній діяльності.

**РОЗДІЛ 3**

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОГРАМИ ФОРМУВАННЯ ТЕХНІК ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ДЛЯ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

**3.1. Сутність формування технік ділового спілкування соціальних працівників**

Услід за Н. Твороговою, у нашому дослідженні техніку спілкування розглядаємо як сукупність комунікативних дій і операцій, що приводять до задоволення потреб особистості. Відповідно техніками ділового спілкування вважаємо сукупність комунікативних дій і операцій, які забезпечують успішний перебіг основних форм ділового спілкування – ділових бесід, переговорів, нарад, публічних виступів, телефонних розмов і приводять до задоволення професійних потреб і вирішення професійних завдань.

Програма формування технік ділового спілкування представлена соціально-психологічним тренінгом, який є провідним методом формування технік ділового спілкування у дослідженні. Зміст і розгортання соціально-психологічного тренінгу задається логікою теоретичного і емпіричного дослідження, викладеного у попередніх розділах роботи.

Соціально-психологічний тренінг у сучасній психології традиційно визнається одним із активних методів навчання діловому спілкуванню. За визначенням Б. Ломова, тренінгові технології є ефективними «засобами психічного розвитку людини». Їхня цінність полягає в можливості подолання обмежень, які властиві традиційним методам навчання професійній діяльності [100]. У Росії перші дослідження у цій сфері проводилися з початку 80-х років. Досвід використання соціально-психологічного тренінгу відображено в роботах Ю. Ємельянова [53], В. Захарова [57], Ю. Жукова [55], Л. Карамушки [66], Г. Марасанова [107], Л. Петровської [141] та ін. Огляд наукової літератури показує різноманіття теоретико-методологічних підходів до соціально-психологічного тренінгу.

В. Лефтеров визначає тренінг як інтегровану універсальну систему цілеспрямованого психологічного тренування людини відповідно до потреб та цілей її особистості й діяльності. Науковець зазначає, що під час тренінгових занять первинний вплив здійснюється не на пізнавальну сферу психіки людини (сприйняття, увагу, пам’ять, мислення), а на емоційно-почуттєву і мотиваційну. Шляхом використання різноманітних тренінгових методів (рольова гра, групова дискусія, вправи з вербальної та невербальної комунікації, тренування певних навичок, відео-зворотний зв’язок тощо) курсант чи студент набуває досвіду переживань певних ситуацій, своїх психічних станів, фіксує та запам’ятовує емоційне забарвлення під час вирішення тих чи інших тренінгових завдань [97].

Л. Петровська характеризує соціально-психологічний тренінг як форму психологічного впливу в процесі інтенсивного навчання в груповому контексті, як засіб взаємодії, спрямованої на розвиток знань, соціальних настанов, умінь і навичок міжособистісного спілкування, засіб розвитку компетентності спілкування, засіб психологічної взаємодії [141].

В. Захаров, Ю. Ємельянов розглядають соціально-психологічний тренінг як метод активного соціально-психологічного навчання, основною метою якого є оволодіння соціально-психологічними знаннями в в ході спеціально розроблених активних дій [53; 57]. Специфіку роботи тренінгових груп дослідники визначають як усвідомлення в процесі роботи групи особливостей поведінки кожного учасника: розвиток умінь та навичок ділового спілкування; згуртування групи на основі єдиних цілей і завдань навчання, норм і правил взаємодії. У ході тренінгу формується комунікативна компетентність особистості.

Є. Руденський головним феноменом соціально-психологічного тренінгу вважає психологічний вплив. Соціально-психологічний тренінг розуміється ним як форма комунікативної психокорекції, де основним механізмом коригувального впливу виступає спілкування. Завдяки тренінговому впливу відбуваються зміни ціннісних орієнтацій, настанов, мотиваційної сфери особистості.

Схему використання соціально-психологічного тренінгу як провідного методу формування технік ділового спілкування в системі підвищення кваліфікації соціальних працівників подано на рис. 3.1.

**комунікативно-**

**нейтральний стиль**

**ділова бесіда**

**ділова нарада**

**ділові переговори**

**телефонна розмова**

**публічний виступ**

**форми**

**компоненти**

**комунікативний**

**перцептивний**

**інтерактивний**

**Особистісна сфера**

**мотиваційна**

**емоційна**

**поведінкова**

**Професійна сфера**

**комунікативно-**

**конструктив-ний стиль**

**комунікативно-**

**деструктивний стиль**

**ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ**

**Рис. 3.1. Теоретико-емпірична база соціально-психологічного тренінгу**

**ділового спілкування**

Соціально-психологічний тренінг спрямований на:

- оволодіння певними соціально-психологічними знаннями про ділове спілкування, його основні форми (ділові наради), ділові переговори, ділові бесіди, публічні виступи та телефонні розмови; функціонування трьох комунікативних стилів спілкування: комунікативно-конструктивного, комунікативно-деструктивного, комунікативно-нейтрального; впливу індивідуально-психологічних (мотиваційних, емоційних та поведінкових) та соціально-психологічних чинників на ефективність ділового спілкування державних службовців;

- корекцію та формування соціально-психологічних умінь і навичок відповідно до функціонування комунікативного, інтерактивного, перцептивного компонентів спілкування, а також реалізації принципів комунікативного впливу, кооперації та стереотипізації;

- розвиток здатності адекватно ставитися до власних емоцій та емоцій у поведінці співрозмовника в процесі комунікації, пізнавати себе й інших протягом різних форм ділового спілкування;

- розвиток психологічних здібностей сприйняття соціальними працівниками 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.

Для успішного функціонування комунікативного компонента ділового спілкування тренінгової програми та реалізації принципу комунікативного впливу нами поставлено такі завдання:

- надати знання у сфері психології особистості та спілкування;

- розкрити психологічні особливості ефективного ділового спілкування;

- сформувати навички та вміння ділового спілкування з урахуванням психологічних особливостей його форм;

- скоригувати установки, які забезпечують успішність спілкування.

Для реалізації принципу стереотипізації у межах функціонування перцептивного компонента слід було розвинути здібності адекватного оцінювання себе й інших. Для ефективного функціонування інтерактивного компонента та реалізації принципу кооперації слід було скоригувати та розвинути систему соціальних відносин особистості.

Перераховані вище цілі реалізовано шляхом опрацювання теоретичного матеріалу у міні-лекціях, проведення групових дискусій щодо аналізу форм ділового спілкування, які використовуються в професійній діяльності працівників місцевих органів виконавчої влади, моделей поведінки в цих ситуаціях, використання 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. Групова дискусія. дає змогу висловити власну позицію, виявити різноманітність підходів, поглядів із кожного питання, підвести в результаті обміну думками до всестороннього бачення предмету.

Тренінгову програму ми розробляли з урахуванням таких принципів (вони були покладені за основу 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 у ході тренінгу, розробляючи й аналізуючи правила проведення телефонних розмов, ділових нарад, ведучи ділові бесіди із керівником і колегами, переговори, публічно виступаючи, учасники 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 можливість у змодельованих за допомогою інших рольових іграх побачити професійну ситуацію зі сторони, коли інші її демонструють, побачити себе в схожій чи аналогічній ситуації, сформувати 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, набути 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, за якого 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.

Принцип позитивного ставлення до реальної дійсності (власне формулювання й бачення) передбачає будувати спілкування у ході тренінгу на позитивних емоціях, створювати й підтримувати під час виконання вправ гарний настрій, товариську атмосферу, використовувати добрий гумор, жарти, порівняння, кумедні історії тощо.

Основним принципом організації соціально-психологічного тренінгу 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, формуванні вміння чітко й адекватно висловлювати свої почуття. Це забезпечує довіру, відвертість, додає впевненості й бажання експериментувати, шукати ефективні шляхи та способи взаємодії.

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.

**3.2. Особливості впровадження соціально-психологічного тренінгу «Ділове спілкування у професійній діяльності соціальних працівників»**

Провідна мета соціально-психологічного тренінгу полягала в підвищенні комунікативної компетентності соціальних працівників через ознайомлення із психологічними особливостями ділового спілкування, його складовими; засвоєння технік ділового спілкування в основних його формах, які використовуються у професійній діяльності цих фахівців.

Змістове наповнення та послідовність тем соціально-психологічного тренінгу базувались на авторській структурно-процесуальній моделі формування комунікативних технік у соціальних працівників, результатах констатувального експерименту.

Розробка та апробація програми здійснювалась на основі психолого-організаційної технології, що включала три структурні компоненти: діагностичний, інформаційно-смисловий, корекційно-розвивальний. Метою діагностичного компонента було вивчення комунікативних особливостей соціальних працівників за методикою на виявлення комунікативних й організаторських схильностей (КОС); методикою діагностики оцінки самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдера). Оскільки навчальна програма з підвищення кваліфікації соціальних працівників передбачає вивчення нормативних навчальних модулів, а час навчання обмежується встановленими часовими нормами на проведення занять та планом-графіком підвищення кваліфікації державних службовців, провести діагностичні заміри у контрольній та експериментальній групах за всіма методиками емпіричного дослідження не було можливості через затратність їх проведення у часі.

Мета інформаційно-смислового компонента – ознайомлення учасників тренінгу з інформацією про психологічні особливості ділового спілкування, його складові; основні етапи ділового спілкування та важливість їх проходження для досягнення мети спілкування; переваги групових форм роботи та ін.

Мета корекційно-розвивального компонента – засвоєння технік ділового спілкування в основних його формах, які використовуються у професійній діяльності; підвищення комунікативної компетентності фахівців.

Розроблена програма охоплювала два блоки у сукупності таких тем:

Блок 1. «Особливості ділового спілкування»: «Принципи і правила ефективного спілкування»; «Уміння слухати і чути співрозмовника»; «Знакові системи невербального спілкування».

Блок 2. «Форми ділового спілкування державних службовців»: «Правила та типові помилки телефонних розмов»; «Ділова бесіда»; «Нарада»; «Переговори»; «Публічний виступ».

Характеристики соціально-психологічного тренінгу.

Основні поняття – ділове спілкування, вербальне спілкування, невербальне спілкування, активне слухання, телефонна розмова, ділова бесіда, нарада, публічний виступ, переговори.

Форма організації: заняття з проведенням рольових ігор, групових дискусій, психогімнастичних та психокорекційних вправ, розв’язання проблемних ситуацій.

Тривалість тренінгу – 24 години: три дні по 8 годин.

Діагностичний компонент соціально-психологічного тренінгу проводився у вигляді психологічного експерименту у сукупності констатувального і формувального етапів. Для проведення експерименту було створено експериментальну (29 осіб) і контрольну (30 осіб) групи. Вибірки за своєю структурою були гомогенними щодо стажу, за статевим розподілом та вираженням комунікативних особливостей.

Розглянемо програму тренінгу та особливості її впровадження більш докладно.

Знайомство учасників тренінгу.Учасники тренінгу вітають один одного і пригадують приємні події за період часу, який не бачилися (група проходить другий етап підвищення кваліфікації). Такий прийом дає змогу активізувати й підтримувати у ході тренінгу позитивні емоції учасників і сприяє подальшій роботі групи на заданому позитиві.

Очікування учасників тренінгу.Учасники продовжували речення «Від цього тренінгу я очікую …». Загалом, вони зазначали, що хочуть отримати нові знання, пізнати і практично засвоїти прийоми і методи ефективного спілкування («як правильно спілкуватися між собою, з різними категоріями людей і загалом у діловому світі»); розширити й удосконалити свій рівень комунікабельності; навчитись ефективно спілкуватися, досягаючи поставленої у спілкуванні мети, переконувати і відстоювати свою точку зору у колективі; краще пристосовуватися у спілкуванні до співрозмовників, знаходити підхід до співрозмовника; переборювати страх перед аудиторією; отримати багато позитивних емоцій від спілкування тощо.

Встановлення правил. На етапі формулювання правил роботи учасники запропонували дотримуватися таких правил (усього 6): мобільні телефони поставити на беззвуковий режим; бути активними; бути позитивними (щоб усі були усміхнені й задоволені); правило «руки» – говорити почергово, не перебиваючи один одного; толерантності (взаємоповаги); конфіденційності.

Після вступного етапу тренінгу переходили до основної його частини.

Міні-лекція «Ділове спілкування у професійній діяльності». Учасникам тренінгу було запропоновано ознайомитися у стислому викладі ( з опорою на слайди) із психологічними особливостями ділового спілкування: основними складовими спілкування (обмін інформацією; сприйняття один одного; взаємодія як процес впливу один на одного; взаєморозуміння; взаємовплив як дія одного суб’єкта з наступною зміною характеру поведінки, переживань, пізнавальних характеристик, властивостей іншої особистості; взаємовідносини через задоволеність контактом); формами ділового спілкування, які використовують у своїй професійній діяльності.

Інформативно-смисловий блок супроводжувався конкретними техніками і прийомами. Для цього пропонувалася низка вправ. Розглянемо їх докладно.

Вправа «Правила та типові помилки телефонних розмов».

Мета: ознайомитися з психологічними особливостями ділового спілкування у формі телефонних розмов; закріпити правила «вхідних» та «вихідних» телефонних дзвінків; проаналізувати типові помилки телефонних розмов.

Форма проведення: робота в групах. Тренер методом простого розрахунку на один-чотири ділить учасників на чотири групи. Перша група обговорює і презентує правила «вхідного» телефонного дзвінка. Учасники групи визначили такі правила:

1. Привітання.
2. Відрекомендування (назвати організацію, особу).
3. Вислуховування інформації та її уточнення.
4. Визначення, чи телефонують по наших повноваженнях.
5. Надання обґрунтованої відповіді. При її відсутності – подальше скерування дзвінка.
6. Ввічливе прощання.

Третя група учасників тренінгу тим часом обговорює і презентує типові помилки «вхідного» телефонного дзвінка:

1. Відсутність привітання.
2. Відсутність контактної інформації від абонента, який телефонує (організація, особа).
3. Відсутнє вияснення того, чи зручно розмовляти.
4. Не чітко сформульоване питання (завдання), грубі взаємні інтонації. Недосягнення спільної думки.
5. Затягування розмови.
6. Немає порозуміння (не надана потрібна інформація). Мається на увазі ситуація спілкування, за якої співрозмовники не досягли спільного розуміння, ніби спілкуються різними мовами і у результаті телефонна розмова перетворюється на пусту трату часу.
7. Неввічливе завершення розмови, взаємні звинувачення у некомпетентності.

Учасники цієї групи творчо підійшли до виконання поставленого завдання. Так, одна пара учасників здійснили свою презентацію у формі рольової гри, відтворивши ситуацію типового «вхідного» телефонного дзвінка, долучивши по ходу гри свої коментарі й зауваження.

На доповнення усього сказаного учасниками третьої групи представник другої тренінгової групи звернув увагу на те, що варто враховувати такий момент у телефонному спілкуванні, як вертикальна взаємодія. Для прикладу він навів телефонну розмову керівника вищого рангу з керівником нижчого рангу, яка відбувається у формі монологу першого співрозмовника і безмовної згоди з усім сказаним другого.

Спільно з тренером група здійснила аналіз такого варіанту телефонної розмови, підтвердивши типовість помилок, які, на жаль, характерні керівникам вищого рангу.

Тренер зауважила, що така помилка як груба інтонація є невербальним проявом (елементом) спілкування і швидше впливає на самопочуття або відповідну реакцію співрозмовника. Поняття «недосягнення спільної думки» властиве такій формі ділового спілкування як переговори. Тому, на думку тренера, у типових помилках «вхідного» телефонного дзвінка відповідно до пункту 4 варто сформулювати як «Невирішення поставленої проблеми».

Щодо пункту 7, то типовою помилкою є відсутність завершення розмови, без «дякую», «зателефонуйте, коли вам зручно» тощо.

Друга тренінгова група тим часом презентує правила «вихідного» телефонного дзвінка:

1. Окреслити мету розмови перед здійсненням дзвінка (куди, чому, навіщо).
2. Вітання.
3. Представлення.
4. Уточнення можливості розмови.
5. Виклад суті дзвінка, доступно, чітко, коротко.
6. Обговорення проблеми. Уважно вислухати, бажано не перебивати. Максимально толерантно подати репліки, якщо такі виникли у ході викладу співрозмовником своїх думок.
7. Висловлення вдячності за прийнятий дзвінок і подальше вирішення питання. Побажання вдалого дня.
8. Тривалість розмови обмежити до трьох хвилин.

Учасники третьої групи також творчо підійшли до виконання завдання: учасник Я. намалював процес телефонної розмови, а учасниця М. лаконічно прокоментувала сформульовані правила.

Четверта група обговорила і презентувала типові помилки «вихідного» телефонного дзвінка:

1. Відсутність вітання, яким ми засвідчуємо свою повагу до співрозмовника, налаштовуємо його на позитив, на нормальне спілкування.
2. Відсутність відрекомендування.
3. Не встановлення особи абонента.
4. Нечітке викладення змісту питання (не лаконічність, надто повільний чи надто швидкий темп мови, інтонація голосу).
5. Неуважність у слуханні співрозмовника як свідчення неповаги до нього.
6. Не підведення підсумку розмови.
7. Невдячність за вислуханий дзвінок як прояв неповаги до співрозмовника.
8. Неввічливе закінчення розмови.

Учасник В., який презентував завдання четвертої групи, слушно зауважив, що варто слідкувати за мовою: говорити українською мовою, граматично правильно, не засмічуючи мову словами-паразитами, надмірним вживанням іншомовних слів, не «екаючи». На підтвердження того, як важливо приймати ввічливо телефонний дзвінок, В. навів курйозний випадок із реального життя. Його суть у тому, що людину через невміння спілкуватися по телефону (нестриманість, грубість і неповагу до співрозмовника) звільнили з роботи.

Підбиваючи підсумки виконаних завдань, тренер зауважує, що групи добре справилися із поставленими завданнями, їх учасникам вдалося сформулювати правила телефонної розмови та типові помилки їх проведення. Основна вимога успішної телефонної розмови – це тактовність і ввічливість, що засвідчується у вітанні, представленні, розмові без зневаги у голосі й роздратування. Компетентність, яка проявляється у чіткій постановці цілей, чіткому формулюванні проблеми (завдання), є важливим моментом як у «вхідних», так і «вихідних» дзвінках». Прагнення оперативно і плідно вирішувати поставлені питання також є однією з основних вимог успішного ділового телефонного спілкування. Наголосили на тривалості розмови, яка має бути у межах 3-5 хвилин з огляду на раціональну структуру телефонної розмови за часом.

Що стосується помилок, то типовими є незнання технік і прийомів спілкування: «не підведення підсумку розмови», «неуважність при слуханні»; непідготовленість до розмови (людина не визначає наперед мету свого дзвінка, нечітко формулює для себе і співрозмовника завдання, які треба вирішити). Ритм, голос та інтонація у сукупності свідчать про недружелюбність або сухість при спілкуванні, які також впливають на ефективність та результативність спілкування. Нетерплячість, дратівливість можуть, як свідчить приклад, спровокувати проблеми не тільки ділового спілкування, й особистого плану, кар’єрного зростання. Відсутність звертання до співрозмовника, байдужість і неуважність – це типові помилки, які часто зустрічаються спілкуванні.

Тренер звернула увагу учасників тренінгу на те, що ніхто не згадав про інтервал часу, впродовж якого здійснюються телефонні дзвінки (не варто телефонувати у перші й останні 10 хвилин робочого дня), хто має закінчувати телефонну розмову. На завершення вправи тренер подякувала учасникам тренінгу за активну роботу, висловила переконання, що вони усе це знали, актуалізували і будуть активно використовувати у своєму спілкуванні.

Вправа «Ділова бесіда».

Тема: Бесіда з колегою про взаємне погодження часу відпусток, які співпадають у проекті графіка відпусток.

Мета: відпрацювати усі етапи проведення ділової бесіди; удосконалити практичні навички і вміння встановлення психологічного контакту, знаходження спільного інформаційного простору, пошуку спільного рішення, аргументації власних думок.

Форма проведення: рольова гра.

У короткому викладі теоретичного матеріалу щодо основних етапів проведення ділової бесіди акцент був поставлений на поступове проходження усіх етапів ділової бесіди, психологічну послідовність її проведення (спочатку про загальне, згодом про співрозмовника і лише потім – про себе), методи обґрунтування власної позиції, прийняття рішення й завершення бесіди. Тренер зосередила увагу учасників на етапі встановлення контакту із співрозмовником (зорового і психологічного), створення спільного інформаційного простору як необхідних умов ефективної бесіди. Детально опрацювали цілі кожного етапу бесіди, які в сукупності визначають успішність її проведення.

Тренер запропонувала учасникам уявити таку ситуацію. «Ви з колегою працюєте в одному відділі. Формується графік відпусток на наступний рік. Керівник попросив підлеглих визначитися у датах і термінах. При підготовці графіка відпусток виявилося, що у Вас з колегою співпадає бажання піти у відпустку в один час. Вам конче необхідно взяти відпустку саме у той, час, який намітив Ваш колега у графіку. Піти у відпустку одночасно не можна. Ваше завдання – провести з колегою бесіду і переконати його перенести свою відпустку на інший час.

Тренер вияснила, чи можлива така ситуація у професійній діяльності, чи дійсно цю ситуацію можна вирішити лише засобами комунікації. Учасники погодилися з ймовірністю цієї проблеми. Учасниця Л. відразу підказала можливий варіант вирішення проблеми: «Один іде у відпустку, а інший – на лікарняний. Далі хай працює начальник відділу (управління)».

Було визначено три активних учасника бесіди. У ході визначення першого активного учасника виникло непорозуміння: учасник Я. запевнив, що це нетипова для нього ситуація, оскільки його відпустка залежить від того, коли йде у відпустку безпосередній керівник, діяльність якого він забезпечує. Тренер відповіла, що займана сьогодні посада (як і все у цьому житті) не вічна, а поспілкуватися і схилити колегу на свою сторону варто спробувати. До речі, схожа реакція, коли завдання учасник ніби теоретично приймає, а практично не готовий діяти у ситуації, яка пропонується, характерна частині державних службовців. Тут спрацьовує механізм перекладання відповідальності на керівника, зникає віра у власні сили, йде процес пасивного очікування, коли рішення «спустять згори» і треба буде діяти за наказом.

Три інших учасника погодилися без заперечень взяти на себе визначені ролі. Решті учасників запропоновано взяти на себе ролі спостерігачів, перед якими поставлено завдання слідкувати за проходженням етапів взаємодії активними учасниками.

Усі учасники змодельованої ситуації ще раз отримали деталізовану інструкцію щодо своїх ролей. Перед активними учасниками ставиться завдання домовитись зі співробітником і вирішити проблему з відпусткою. Тренер також орієнтує їх на те, що в розмові з колегою важливо встановити контакт, сформувати спільне інформаційне поле, намагатися спільними зусиллями шукати можливі варіанти рішення і вибрати серед запропонованих оптимальне.

Активні учасники були зорієнтовані на самостійний вибір стратегії й тактики ведення бесіди, особистісну значущість успіху у майбутній розмові, тоді як пасивний учасник мав право реактивно реагувати на дії співрозмовників, залежно від того, наскільки успішними будуть активні учасники. Після цього відбулися три взаємодії по черзі, які показали можливі підходи до вирішення проблем, особистісні якості учасників, їх манери ведення розмов та продемонстрували рівень засвоєння ними етапів взаємодії.

Аргументи першого активного учасника Я. були слабшими, ніж пасивного учасника С., тому він відмовився від подальшої взаємодії.

Друга активна учасниця А. продемонструвала винахідливість і в той же час непослідовність аргументації, різні тактики ведення розмови, маневруючи варіантами вирішення проблеми і стилями спілкування: компліменти, залучення жіночого «арсеналу» впливу, розкриття можливих взаємних вигод від домовленості, зверхність, погроза. Учасник С. ігнорує намагання співрозмовниці вирішити проблему, категорично відхиляє пропозиції учасниці А., їх розмова переростає у конфронтацію і тренер перериває взаємодію учасників.

Третя активна учасниця Л. легко встановлює психологічний контакт (дружній тон звертання, повага до колеги, посмішка) знаходить спільний інформаційний простір (запитує, чи бачив колега графік відпусток, чи має якісь плани на цей період, інформує, що вони у них співпадають, запитує про подальші можливі варіанти дії). Учасниця Л. зуміла зацікавити пасивного учасника С. своїми пропозиціями щодо вирішення проблеми. Обидва учасника демонструють готовність шукати компромісне рішення і сподівання на продовження розмови.

Рольова гра завершена. Тренер зауважила, що ми побачили три типово різні ситуації взаємодії. Установка пасивному учаснику С. не давалася, проте він, як зізнався згодом, наперед обрав тактику поведінки з учасниками взаємодії: у одному випадку буде безапеляційний аргумент, у другому - відмова від розв’язання проблеми, у третьому - спільний з колегою пошук вирішення проблеми.

Тренер пропонує обговорення трьох варіантів ведення бесіди: що, на думку спостерігачів, було невдалим у спілкуванні, перешкоджало учасникам краще взаємодіяти, а згодом про те, що було успішним в їхньому спілкуванні. Думки учасників групи зійшлися на тому, що важливо дотримуватися етапів взаємодії, за будь-яких умов має бути спільний пошук компромісного рішення, можливість відкласти і продовжити розмову, а не уникати вирішення проблеми.

На наступному етапі обговорення учасники тренінгу висловлюють ідеї про те, за яких умов взаємодія була б успішною, всі активні учасники справилися б із завданням. Учасниця Л. відзначила, що за будь-яких умов треба вести обговорення, шукати шляхи вирішення проблеми, домовлятися про компромісні рішення. Учасник В. запропонував у такій проблемній ситуації активному учаснику бути більш рішучим і наполегливим. Якщо колега відмовляється дійти згоди, йти до начальника і на свою користь вирішити цю проблему. Учасниця Н. зауважила, що треба використовувати не одну спробу дійти згоди, шукати різні шляхи для порозуміння. Не варто при перших невдалих спробах йти на конфлікт. Учасниця С. відзначила, як важливо уміти донести свій стан до співрозмовника, переконливо висловити, сформулювати свою проблему, побачити у співрозмовнику не конкурента, а друга.

Підсумовуючи сказане учасниками, тренер наголосила на важливості процесу обговорення проблеми, обрання конструктивного стилю спілкування, толерантного висловлювання своїх думок, не вдаючись до оцінки особистості співрозмовника. До кожної ділової розмови треба готуватися, продумати мету і шляхи її досягнення, уявити себе на місці співрозмовника, продумати його можливі варіанти поведінки, поступово пройти усі «сходинки» взаємодії й емоційно бути готовим до поразки, залишати простір для подальшої взаємодії, «не закривати за собою двері».

На завершення вправи тренер подякувала учасникам за активність і висловила надію, що вони у своєму діловому спілкуванні пам’ятатимуть про важливість кожного етапу взаємодії, застосовуватимуть свої знання і будуть успішними комунікаторами.

Вправа «Техніки слухання».

Мета: ознайомити учасників тренінгу з існуючими техніками слухання, відпрацювати вміння чути партнера і давати йому зрозуміти, що його чують.

Форма проведення: робота в парах.

Тренер, посилаючись на розданий матеріал, на першому етапі вправи обговорює з учасниками існуючі техніки слухання. Техніка ігнорування заключається у висловлюванні суджень на основі виключно власних інтересів, думок, ідей співрозмовника за умов, коли він не зважає на думку і почуття партнера по спілкуванню. Техніка випитування, за якої точно визначена спрямованість відповідей співрозмовника, а наміри випитуючого незрозумілі. Дві вище названі техніки є деструктивними, руйнують контакт, тому представляють комунікативно-деструктивний стиль спілкування.

Техніка безмовного слухання проявляється у відповідних невербальних сигналах і за різних умов і різного змісту спілкування може сприяти контакту, а може зруйнувати його. Залежно від ситуації під час безмовного слухання можуть виявлятися підтримка, схвалення, розуміння. Ефективним безмовне слухання є в ситуаціях, коли співрозмовник висловлює своє ставлення до події; відчуває себе скривдженим; вирішує важливу проблему; коли співрозмовнику необхідно тримати під контролем емоції у спілкуванні з особою, яка обіймає високу посаду. Недоцільне воно в ситуаціях, коли співрозмовник не зацікавлений у розмові або коли його намагання слухати і зрозуміти може сприйнятися як згода, співучасть.

Позитивними, конструктивними є техніки уточнення і перефразування. Техніка уточнення передбачає у ході слухання прохання співрозмовника роз’яснити, уточнити, доповнити і краще зрозуміти наміри, цілі й інтереси партнера. Перефразування – намагання повторити те, що сказав співрозмовник своїми словами, виділяючи головне, тобто резюмування з висловленого того, що здалося головним.

Подальший розвиток думок співрозмовника у рамках висловленого ним змісту: продовження його ідей, розвиток його намірів, міркувань. У такий спосіб утворюється позитивний фон спілкування, Ви даєте зрозуміти, що знаходитеся із співрозмовником у одному інформаційному полі. Це амбівалентна техніка активного слухання.

Повідомлення про свій стан, повідомлення співрозмовнику про його стан є техніками емоційного реагування. Їх варто використовувати у ситуаціях спілкування, коли звертаються колеги за розумінням, співчуттям внаслідок критики керівника, особистих проблем. Тут недоречно перефразування, уточнення, важливо висловити моральну підтримку.

На другому етапі виконання вправи учасники працюють у парах: слухач – розповідач. Ролі слухача і розповідача змінюються за командою тренера.

Завдання: упродовж 5-7 хвилин поспілкуватися із співрозмовником на самостійно вибрану тему – про те, що для вас є важливим наразі, тут і тепер, що ви хотіли б повідомити співрозмовнику. Тренер наголошує, що спілкування повинно бути тільки на одну тему, не можна перестрибувати з однієї теми на іншу. Перед слухачами стоїть завдання створити у партнера бажання спілкуватись протягом визначеного часу, використовуючи різні техніки слухання, особливо такі, що сприяли б подальшій розмові, розгортанню спілкування.

Завершивши вправу, учасники поділились враженнями від виконаної вправи, дали відповідь на поставлені тренером запитання:

1. Які техніки активного слухання у своїй парі ви використовували найчастіше?
2. Чи були труднощі у спілкуванні, чим вони викликані?
3. Що було легше: слухати чи говорити?

Як виявилося, найчастіше учасники використовувати техніки випитування, уточнення. Одним краще було говорити, ніж слухати, іншим – навпаки. Учасниця І. зазначила, що за умов спілкування, коли учасники між собою мало знайомі, зручнішою для неї була техніка випитування, бо по ходу розповіді виникали питання, які потім уточнювала. Учасниця А. зауважила, що залежно від міри знайомства і теми розмови використовуються і різні техніки. Оскільки їй випало спілкуватися з колегою, яку добре знає, з якою є спільні інтереси, тому використала техніки повідомлення про свій стан, розвитку думок співрозмовника. Учасник В. застосував кілька технік слухання: випитування, уточнення, подальшого розвитку думки співрозмовника. Тренер зауважила, що їй імпонує й притаманна у спілкуванні техніка безмовного слухання.

Тренер підвела учасників тренінгу до усвідомлення того факту, що техніка слухання обирається в залежності від ситуації взаємодії, від співрозмовника. Скажімо, доволі важко обрати техніку безмовного слухання (кивання головою з посмішкою на обличчі), коли ти говориш з керівником, бо це може спровокувати його неадекватну реакцію. Техніка повідомлення про свій стан чи повідомлення про стан співрозмовника не зовсім актуальна на переговорах чи у серйозній діловій розмові, проте природна при розмові з добре знайомим вам співрозмовником-колегою.

Техніка випитування вважається деструктивною, викликає напруження, але всі відзначили, що її використали. Отже дана техніка є адекватною до мети спілкування: ви із співрозмовником незнайомі і випитуєте, де людина працює, ким і ці питання не здаються безглуздими. У ситуації, коли ви давно знайомі й випитуєте, ця техніка не дратує і не є деструктивною, тому що вам довіряють, маєте аванс довіри, який виправдали.

Резюмуючи усе сказане учасниками, тренер відзначила, що найчастіше учасники використали техніки уточнення і безмовного слухання. Техніка уточнення дає можливість уникати негативних наслідків спілкування, коли ми не зовсім зрозуміли, не до кінця усвідомили якийсь момент у розмові, прослухали щось.

За допомогою технік уточнення і перефразування ми глибше розуміємо інтереси, міркування, цілі, установки нашого співрозмовника і досягаємо успіху у спілкуванні. Тому варто вправлятися, застосовувати конструктивні техніки і якомога менше використовувати техніки ігнорування і випитування, щоб виглядати у всіх ситуаціях принаймні позитивно.

Вправа «План наради».

Мета: ознайомити учасників з особливостями організації та проведення нарад як форми ділового спілкування; підвести до усвідомлення важливості першого етапу підготовки; удосконалити навички планування ділових нарад.

Форма проведення: групова робота, кейс-стаді.

Тренер вияснила, чи всім учасникам тренінгу доводилося брати участь у нарадах, наскільки ця участь була активною. Виявилося, що на наради у структурних підрозділах місцевих органів виконавчої влади запрошують усіх державних службовців, проте більшість з них буває пасивними учасниками – спостерігачами того, що відбувається. Учасник Я. повідомив, що, у силу покладених на нього функціональних обов’язків, бере участь у нарадах по кілька разів на тиждень.

Тренер пропонує учасникам тренінгу ознайомитися з матеріалом для практичної роботи. Проходить обговорення особливостей такої форми ділового спілкування, як нарада, аналіз типів нарад. Інформаційна нарада передбачає ознайомлення з новими директивними документами, майбутніми заходами; узагальнення відомостей і вивчення думок із проблем, що виникли. Інструктивна нарада проводиться з метою обговорення питань планування звітності, оперативної роботи відділів, управлінь у складі головного управління, структурних підрозділів місцевого органу виконавчої влади. На звітній нараді заслуховуються звіти про виконання планів, окремих доручень керівника свого і вищого рівня. Конференція як вид навчальної наради проводиться з метою ознайомлення її учасників з новими знаннями, подачі учасникам необхідних знань, підвищення кваліфікації. Проблемна нарада організовується для вироблення методів вирішення проблем, що назріли.

Учасники ознайомилися з основними етапами підготовки та проведення наради.

Тренер звертає увагу на психологічні особливості підготовки та проведення різних типів нарад, що у сукупності складають докомунікативний етап підготовки:

* визначення необхідності наради;
* формулювання теми, мети, питань для обговорення;
* розроблення плану роботи, проекту рішення;
* підготовка і склад учасників наради;
* уточнення часу і місця проведення.

Оскільки наради готують зазвичай підлеглі а веде керівник, тренер пропонує учасникам тренінгу детальніше опрацювати докомунікативний етап підготовки наради.

Завдання: розробити у групах (їх чотири) плани проведення інформаційної, інструктивної, звітної, проблемної нарад. Учасникам дається 15 хвилин на обговорення і підготовку. Тренер орієнтує групи при виконанні завдання використовувати роздані матеріали.

План підготовки і проведення інформаційної наради.

Тема: Обговорення основних положень нового Закону України «Про засади запобігання і протидії корупції» у контрольно-ревізійному управлінні (КРУ).

Мета: довести до відома керівників структурних підрозділів положення Закону України «Про засади запобігання і протидії корупції», який незабаром вступає в дію.

Питання для обговорення:

1. Нове у законі.
2. Відповідальність за порушення згідно вимог нового закону.
3. Механізм ознайомлення працівників КРУ (у підрозділах) із новим законом.

Запрошені: спеціаліст обласного комітету з антикорупційної діяльності, начальники структурних підрозділів КРУ.

Місце проведення: зала засідань КРУ.

Час проведення: 11.00

План проведення:

1. Вступне слово керівника.
2. Виступ працівника юридичного відділу установи щодо змін у законі.
3. Виступ спеціаліста обласного комітету з антикорупційної діяльності, який має наголосити саме на тих статтях закону, що стосуються безпосередньо проявів корупції.
4. Обговорення проблемних питань, які можуть виникнути в учасників наради з приводу змісту виступів.
5. Прийняття рішення щодо ознайомлення із положеннями нового закону працівників КРУ та його обов’язковим дотриманням (під розписку).
6. Заключне слово керівника.
7. Оформлення протоколу наради.

План підготовки і проведення інструктивної наради.

Тема: Підготовка до пожежно небезпечного періоду.

Мета: вивчити стан готовності підрозділів Міністерства з надзвичайних ситуацій, лісових господарств області до роботи у пожежно небезпечний період, забезпечити ефективну підготку до пожежно небезпечного періоду.

Питання для обговорення:

1. Стан лісів (чи обкопані вони).
2. Готовність людей і техніки (забезпечення паливно-мастильними матеріалами).
3. Забезпечення матеріально-технічними ресурсами.
4. Інструктаж (чи проводиться роз’яснювальна робота, чи встановлені стенди щодо запобігання пожежам тощо).
5. Роз’яснювально-інформаційна робота (чи інформують районні газети про пожежно небезпечний період).

Учасник Я. у ході презентації плану наради пояснив, що така кількість учасників (3) зумовлена тим, що після наради у голови ці керівники проведуть аналогічні наради у своїх підрозділах, куди запросять підлеглих із районів. Тому не варто на таку нараду запрошувати районні ланки і робити велике скупчення людей.

Місце проведення: овальна зала адміністрації.

Час проведення: 9.00

План проведення:

1. Вступне слово голови обласної державної адміністрації.
2. Доповіді керівників структурних підрозділів про ситуація, що склалась на даний час, чи готові їх підрозділи боротися з тим лихом, яке може трапитись.
3. Прийняття розпорядження голови облдержадміністрації, яке є обов’язковим до виконання.

Тренер уточнює, якою за тривалістю передбачається інструктивна нарада. Учасник Я. пояснює, що до години, оскільки на обговорення виноситься одне питання. Селекторна нарада може проходити до трьох годин. Усе залежить від того, чи багато питань винесено на обговорення, яка кількість людей доповідає і чи будуть включення в студію з районів, щоб їх керівники доповідали про ситуацію на місцях.

План підготовки і проведення звітної наради у головному управлінні статистики.

Тема: Виконання плану підготовки до перепису населення у 2018 році.

Мета: Вивчити стан підготовки до перепису населення.

Питання:

1. Стан підготовки картографічного матеріалу.
2. Ознайомлення з результатами районування.
3. Ознайомлення з результатами районування міст обласного значення Волинської області.
4. Ознайомлення з результатами районування сіл області.

Запрошені: керівники відділів головного управління статистики, начальник Департаменту житлово-комунального господарства міської ради, начальник Бюро кадастру.

Місце проведення: зала колегії головного управління статистики.

Час проведення: 12.00-13.00

План проведення:

* 1. Вступне слово керівника.
  2. Звітні виступи керівників відділів головного управління статистики.
  3. Виступ начальника Департаменту житлово-комунального господарства міської ради.
  4. Заключне слово керівника.
  5. Оформлення протоколу наради.

План підготовки і проведення проблемної наради в обласній державній адміністрації.

Тема: Порушення виконавської дисципліни в державній установі.

Мета: підвищити якість і ефективність виконання завдань, покладених обласною державною адміністрацією.

Питання для обговорення:

1. Недотримання термінів виконання завдань.
2. Низька якість виконання завдань.
3. Низький рівень трудової дисципліни.

Запрошені: керівники структурних підрозділів районного рівня.

Місце проведення: актова зала адміністрації.

Час проведення: 10.00-12.00

План проведення:

1. Вступне слово керівника про наявні недоліки.
2. Доповіді керівників структурних підрозділів, їхні пояснення з приводу виникнення таких проблем.
3. Обговорення проблем і внесення варіантів їх вирішення. У якості запобіжного заходу – винесення догани за недотримання терміну виконання завдання, попередити причетних до порушень співробітників (запізнення на роботу), їх керівників. Заохоченням до дотримання виконавської дисципліни буде виплата премії, можливо, грамота.
4. Оформлення протоколу наради.

Тренер дякує учасникам за професійний підхід до виконання завдання, наголошуючи, що алгоритм підготовки нарад один і саме докомунікативний етап у підготовці наради сприяє чіткому усвідомленню її завдань, вдалому підборі учасників та ефективності проведення. Обов’язково готується повістка денна наради, яка подається кожному запрошеному учаснику заздалегідь, щоб він мав можливість підготуватися.

Вправа «Переговори».

Мета: ознайомити учасників тренінгу з особливостями партнерського підходу до переговорів, структурою переговорного процесу; набути уміння ведення переговорів, усебічно аналізувати проблему і спільно знаходити шляхи її розв’язання.

Форма проведення: рольова гра.

У слайдовому викладі теоретичного матеріалу тренер знайомить учасників тренінгу з етапами підготовки та проведення переговорів, підходами до переговорів, структурою переговорного процесу, розкриває зміст понять «позитивно-настійливий стиль спілкування», «психологічний сервіс».

Тренер уточнює, наскільки учасники тренінгу обізнані з переговорами як формою ділового спілкування, чи мають досвід ведення переговорів. У ході міні-лекції учасники тренінгу знайомляться з особливостями переговорного процесу, його етапами, підходами до переговорів, структурою переговорного процесу, стилями спілкування учасників переговорів. Після теоретичної частини учасникам пропонується рольова гра «Переговори». Група ділиться на 3 підгрупи, з яких перша і друга представлятимуть дві сторони переговорного процесу, третя - експерти, що оцінюватимуть переговорний процес.

Усім учасникам тренінгу пропонується у підгрупах розглянути риси соціального працівника і обрати з 25 рис 5 найсуттєвіших методом ранжування. Коли групи справилися із завданням, тренер в учасників кожної групи виясняє, які риси визначила кожна група і аналізує розбіжності у ранжуванні рис держслужбовця підгрупами. Як виявилося, у сторін загалом співпали дві риси, проте у ранжуванні рис збігів не було. Наступне завдання: підгрупи – сторони переговорного процесу повинні шляхом переговорів ухвалити риси, що слугуватимуть внутрішнім нормативним документом, будуть прийняті усіма членами колективу до виконання. Принципово важливо прийняти і затвердити спільно «Риси», переконуючи іншу сторону прийняти свої позиції ранжування – у цьому успіх переговорів. Тренер зосереджує увагу учасників переговорного процесу на проходженні етапів переговорів із дотриманням структури переговорного процесу, застосуванні партнерського підходу, тактичних прийомів позиційного торгу. Група експертів спостерігає за діалогом учасників переговорного процесу і по завершенні переговорів включається в обговорення.

На переговори делегували по чотири учасника від підгруп, врахувавши пропорційність статевого представлення, визначили «керівників делегацій» з відповідними функціями ведення переговорного процесу. Перед початком переговорів тренер акцентувала увагу учасників переговорного процесу на позитивно-настійливому стилі спілкування, самоконтролі, терпимості до думки інших та витримці, умінні аргументувати свою думку, переконувати, дотримуватися атрибутивності.

Отже, одній стороні вдалося провести чотири позиції, з яких зберегти у спільному списку власні першу, третю і п’яту позиції. Як відзначили самі учасники переговорного процесу, ухвала «Рис» у кінцевому варіанті показала, як непросто переконувати учасників іншої сторони, знаходити потрібні аргументи, наскільки важливо маневрувати, не зводити ділову суперечку на особистісні оцінки учасників, не поступатися позиціями. І хоча жодній із сторін не вдалося провести свій список, учасники залишилися задоволеними спільним результатом, відзначивши, що, зазвичай, так і має бути для налагодження подальшої співпраці та конструктивної взаємодії.

Експерти зауважили, наскільки серйозно і відповідально учасники переговорного процесу ввійшли у роль, контролювали власні коментарі. Сильнішою виявилася аргументація, яку подавали представники чоловічої статі. Вони поводилися більш впевнено, емоційно стримано, контролювали невербальні прояви, висловлювалися виважено, вислуховували аргументи протилежної сторони, хоча були менш гнучкими і поступливими. Участь жінок у переговорному процесі додала йому певної емоційності, експресії, сприяла підтриманню позитивних взаємовідносин між учасниками переговорів.

Учасники і експерти відзначили у переговорному процесі тактики поведінки учасників Я. і В. та учасниць Л. і С., які продемонстрували вміння вести переговори, аргументувати, домовлятися, наполягати і поступатися. Учасник Я., як виявилося, має досвід участі у переговорах, учасник В. цікавиться психологією (невербальною мовою) і намагався застосувати набуті знання, а учасниці Л. і С. мають життєвий досвід, високий комунікативний потенціал, тактовність і «жіночу інтуїцію». Учаснику С. та учасниці А. експерти порадили бути «менш напористими, категоричними, більше прислухатися до членів команди, не виділятися з неї, не змагатися у красномовстві, адже це спільна робота на позитивний результат і хорошу репутацію сторони», бо такою поведінкою можна «зіпсувати справу». Учасниця С. та учасник І. були мало активними представниками своїх сторін. Це продемонструвало, наскільки важливо у команді розподілити ролі, залучити усіх до процесу на користь команди.

Підсумовуючи виконання вправи, тренер наголосила на важливості удосконалення власної майстерності за рахунок теоретичних знань і набуття досвіду участі у переговорах. Адже у переговорному процесі доводиться взаємодіяти в основному із незнайомими людьми, грати за командними правилами, уміти бачити і розуміти невербальні прояви, слухати і чути аргументи і критику, контролювати свої невербальні сигнали і емоції, зважувати власні висловлювання.

Не менш важливо учасникам переговорів знати правила, що сприяють успіху переговорів, підтримують сприятливий клімат у процесі їх проведення, яких варто неухильно дотримуватися: раціональність, розуміння, спілкування, уникнення повчань партнера, відкритість для його аргументів, уміння переконувати. Переговори як форма ділового спілкування потребує скрупульозної підготовки, добре розвинених навичок і умінь аргументації, переконання, виваженості у висловлюваннях. Успіху у веденні переговорів можна досягти завдяки виробленню командного духу, роботі над собою, опануванню напрацьованими техніками і тактиками та виробленню власних.

Вправа «Промова».

Мета: ознайомити з основними вимогами, яким має відповідати успішний публічний виступ, етапами його підготовки й виголошення, структурою; розглянути невербальні складові виступу як форми ділового спілкування; розкрити методи взаємодії з аудиторією; проаналізувати основні помилки ораторів.

Форма проведення: групова дискусія.

Тренер ставить перед слухачами запитання: «Який виступ є вдалим?», «Що зацікавлює у промовцеві?». Учасники висловлювали такі думки: «коли промовець зацікавив аудиторію собою і темою», «коли лектор говорить доступно, зрозуміло і без папірця», «коли виступаючий уміє пожартувати, наводить історії з життя, будує виступ на порівняннях», «коли лектор починає виступ із проблемних запитань, а далі логічно підводить слухачів до відповідей на них», «коли хочеться слухати виступ до кінця». На думку учасників, у промовцеві зацікавлює «досконале знання теми виступу», «уміння вільно почуватися під час виступу», «коли лектор взаємодіє з аудиторією у ході виступу», «розмова на рівних, без повчальної інтонації» «зовнішній вигляд, тембр голосу, темп мови». Були і такі думки учасників: «ніколи не вдасться навчитися виступати публічно, бо уже від думки про це «кидає у холодний піт», «треба добре знате те, про що говориш, бути впевненим у собі, уміти себе «подати», «переборювати страх перед аудиторією допомагає досвід і робота над собою», «виступати треба вчитися. Перш за все багато читати, використовувати кожну можливість поспілкуватися, знайомитися з новими людьми, відкрити для себе світ невербального спілкування, тренувати себе у повсякденному житті».

Тренер звертає увагу учасників на те, що відчуття того, що слова промовця потрібні людям і йому є що сказати знімає будь-який бар’єр страху перед виступом. Залежно від змісту, призначення, форми, способу, обставин виголошення публічна промова – це – виступ на нараді; вітальна промова на честь певної події, ювілею, презентація роботи своєї групи тощо. Учасники разом з тренером опрацьовують роздатковий матеріал, зупиняючись на етапах підготовки й виголошення промови, її структурі, техніці написання, виголошення, прийомах актуалізації уваги слухачів. Домашнім завданням учасникам є підготувати виступи: презентувати світ своїх захоплень, розказати про свій структурний підрозділ, представити звіт на нараді за підсумками роботи за півріччя, підготувати вітальну промову колезі з нагоди ювілею. Промова має тривати 5-7 хвилин.

Перед початком виступів тренер повідомляє, що промови учасників будуть записуватися на відео, щоб виступаючі могли побачити себе зі сторони, та будуть знищені відразу по завершенні тренінгу. Оскільки у групі визначилося п’ять промовців, усі решта учасників – спостерігачі-експерти. Тренер запропонував виступаючим за бажанням скористатися трибуною.

Учасник В. виступив з промовою про своє хобі, учасник О. доповів про підсумки роботи свого управління за півріччя, учасниця Л. виголосила вітальну промову колезі з нагоди 45-річчя, учасник С. розповів про роботу свого підрозділу. Виступаючі разом з усіма учасниками переглянули записи виступів. Тренер пропонує виступаючим відповісти на такі запитання:

1. Чи вдалося захопити увагу аудиторії?
2. Чи вдалося утримати увагу аудиторії протягом усього виступу?
3. Чи дотримано регламенту?
4. Чи все було сказано з того, що заплановано?
5. Чи підкреслив у завершенні головне?
6. Чи не відхилявся від теми?
7. Чи впевнено почувався у ролі оратора?
8. Чи хотілося б ще виступити перед цією аудиторією?

Експертам пропонується відповісти на такі запитання:

1. Чи був вдалим початок виступу?
2. Чи були вдалими приклади?
3. Чи була адекватною гучність, темп, мова та стиль виступу?
4. Чи було вдалим завершення?
5. Чи дотримався оратор регламенту?
6. Чи добре тримався оратор?
7. Яким був стиль викладу?
8. Чи зрозуміла й чітка головна думка виступу?
9. Чи був виступ переконливим?

У ході обговорення прозвучали думки промовців та експертів за черговістю виступів: спочатку промовець про себе, потім експерти. Учасник- промовець В., відповідаючи на запитання, зауважив, що отримав задоволення від виголошення промови, бачив зацікавленість слухачів і це його підбадьорювало говорити (через що не був дотриманий регламент). Експерти зауважили швидкий темп мовлення, надмірну жестикуляцію, відсутність контакту зі слухачами (увага промовця була зосереджена на тренерові). Ці недоліки згладжувалися захопленим викладом матеріалу виступаючим, цікавими прикладами, психологічним аналізом своїх відчуттів і переживань.

Промовець О. при аналізі свого виступу відзначив, що звіти на нарадах виголошують саме так (конкретно, стисло, без емоцій і лишніх жестів) і він задоволений своїм виступом. Йому легко було підготувати свою промову, бо дані взяті з фактичного звіту, а манеру виступу «скопіював у начальника». Аудиторія не дуже зацікавилася темою, бо мова йшла про економічні показники у цифрах, часу для виступу виявилося забагато. Експерти відзначили, що промовцю вдалося гарно зіграти роль, бо насправді учасник О. розмовляє і поводиться у групі по-іншому: жартує, жестикулює, відволікає репліками. Учасники тренінгу не побачили справжнього промовця О., проте впізнали у виступі, як зауважила більшість, «його керівника».

Учасниця Л. залишилася задоволена своєю промовою, бо провела «репетицію перед справжнім привітанням колеги на честь ювілею». Вона відзначила, що, готуючи промову, постійно бачила перед собою колегу, намагалася у виступі передати своє щире ставлення до нього. Експерти зауважили, що Л. блискуче справилася із завданням: інтонація, вираз обличчя, посмішка, тембр голосу якнайкраще підійшли для такого виступу. Л. у вітальній промові проаналізувала стиль роботи колеги, його людські якості і професійні уміння. Учасники тренінгу відзначили, що «було приємно слухати Л. і виникло бажання познайомитися з ювіляром».

Учасник С. повідомив, що дуже відповідально поставився до підготовки промови, бо насправді хотів розповісти учасникам тренінгу про роботу свого підрозділу. Виступом залишився задоволений. Відзначив, що треба попрацювати над жестикуляцією, чистотою мови, на що ніколи раніше не звертав уваги. Експертам сподобався виступ С. новизною інформації, постановкою запитання на початку промови і поступовим розгортанням відповіді на нього. Промовець говорив впевнено, проте використовував один і той же жест упродовж усієї промови, вибрав кілька слухачів з аудиторії, з якими підтримував зоровий контакт, вживав багато русизмів, «екав».

Підсумовуючи обговорення промов, тренер відзначила, що промовці справилися із поставленим завданням. Проте виступали ті учасники, що мали досвід презентації завдань своїх підгруп у попередніх вправах, а хотілося, щоб спробували себе у ролі промовців більш пасивні учасники. Учасники С., О., К., І., Я. висловили такі думки: «ніколи не вдасться навчитися виступати публічно, бо уже від думки про таку можливість «кидає у холодний піт», «без ґрунтовного знання того, про що говориш, впевненості у собі не обійтися»; «необхідно налаштувати себе, що все пройде добре»; «важливо уміти себе «подати»; «досвід і робота над собою допомагають переборювати страх перед аудиторією».

Узагальнюючи вимоги до публічного виступу, тренер акцентує увагу учасників тренінгу на необхідності встановлення психологічного контакту з аудиторією; чіткого формулювання мети виступу; доступності, зрозумілості, лаконічності, змістовності промови; дотримання принципу подачі змісту промови від менш відомого до невідомого; поєднання вербальних і невербальних засобів спілкування; демонстрування щирості, відкритості, доступності; вибору відповідного до змісту темпу, тембру, емоційної забарвленості виголошення тексту виступу; дотримання принципу черговості в промові; невербального супроводження виступу (зовнішній вигляд, поставі, міміка, жести, сила звуку, інтонації, паузи). На прикладі виголошених промов учасники знайомляться з можливими методами керування увагою аудиторії: зміни темпу виголошення, каналів сприйняття, включення цікавих елементів, відступів; запитання до аудиторії. Підсумовуючи виконання вправи на виголошення промов, тренер наголосила, що варто уникати читання з паперу, погляду поверх голів або в підлогу, блукання очима зі сторони в сторону, зосередження уваги під час виступу лише на одній людині або лише на кількох; монологу. Важливо поцікавитися наперед складом аудиторії за віком, професійною належністю. Варто набувати практичного досвіду виголошування промов при першій слушній нагоді, працювати над собою, долаючи власні комплекси і бар’єри, удосконалюючи і розвиваючи комунікативні навички у професійній діяльності. На завершальному – підсумковому етапі тренінгу учасникам по колу запропоновано висловити свої враження і побажання. Учасники висловили таке. Проведені практичні заняття були цікавими і корисними. Тема спілкування у професійній діяльності важлива і актуальна. Змістовний і цікавий тренінг, багато нової інформації, особливо, що стосується етапів ділової бесіди, правил телефонної розмови, підготовки до наради. Отримав інформацію, необхідну для роботи кожному державному службовцю, про засоби ефективного спілкування. Упевнилася, що моє професійне спілкування підтверджене теоретично. Знання пригодяться у роботі і повсякденному житті. Отримали практичний досвід спілкування, спробували себе у різних формах ділового спілкування і зрозуміли, що це краще – уміти спілкуватися із знанням психологічних особливостей. Оцінили важливість врахування психологічних особливостей ділового спілкування для його ефективності, на реальних прикладах побачили, як можна спілкуватися, щоб досягати поставленої мети. Актуально, змістовно, те, чого сьогодні дуже не вистачає у роботі. Учасники запропонували продовжити такі практичні заняття, провести тренінг на невербальне спілкування, організувати тренінг по проведенню дебатів.

Підсумовуючи зроблене в ході тренінгової роботи, кожний учасник здійснює аналіз того, що нового про себе й інших людей він дізнався під час тренінгу, 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; розвиває комунікативні схильності.

Для перевірки ефективності використання програми формування технік ділового спілкування проводилися діагностичні заміри після формувального експерименту у досліджуваних експериментальної та контрольної груп за показниками рівня комунікативних, організаторських схильностей, самоконтролю у спілкуванні. Для підтвердження значущих відмінностей ми використовували t-критерій Стьюдента для залежних вибірок. Результати діагностики відображено у табл. 3.1

*Таблиця 3.1.*

**Відмінності у показниках комунікативних особливостей**

**соціальних працівників експериментальної (ЕГ) та контрольної (КГ) груп до та після формувального експерименту**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Комунікативні особливості | До впровадження соціально-психологічного тренінгу (середньогрупові показники в балах) | | Після впровадження соціально-психологічний тренінгу (середньогрупові показники в балах) | | t-критерій Стьюдента |
| ЕГ  (n=29) | КГ  (n=30) | ЕГ  (n=29) | КГ  (n=30) |
| Комунікативні схильності | 12,65 | 12,11 | 12,90 | 12,13 | 2,623\* |
| Організаторські схильності | 12,01 | 11,07 | 12,99 | 11,98 | 2,212\* |
| Самоконтроль у спілкуванні | 3,9 | 4,0 | 4,4 | 4,1 | 0,500\* |

Примітка \* – p≤ 0,05.

Із табл. 3.1 видно, що спостерігається позитивна динаміка за зазначеними показниками: у зростанні рівня комунікативних, організаторських схильностей; підвищенні самоконтролю у спілкуванні. Отримані результати підтверджують важливість формування технік ділового спілкування соціальних працівників у ділових бесідах, нарадах, переговорах, публічних виступах, телефонних розмовах для розвитку їх комунікативних навичок та комунікативної компетентності загалом та свідчить про ефективність розробленої програми, а відтак, доцільність її впровадження у системі підвищення кваліфікації соціальних працівників місцевих органів виконавчої влади.

Формування ділового спілкування здійснюється ефективніше за умови активного навчання в системі підвищення кваліфікації, яке забезпечує усвідомлення учасниками власних установок у комунікативній сфері, розуміння наявних та формування більш продуктивних моделей пізнання особистості партнерів у спілкуванні, освоєння певного рівня особистісної рефлексії та розвиток рефлексивного ставлення до себе як до суб’єкта 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 соціальних працівників, зростанню якості надання соціальних послуг.

**ВИСНОВКИ**

1. Ділове спілкування є невід’ємною складовою професійної діяльності соціальних працівників та визначається як нормативно схвалене і регламентоване спілкування, спрямоване на вирішення професійних завдань у сфері соціальної служби. Це – обмін професійними знаннями, цілями, досвідом з метою підвищення ефективності професійної діяльності фахівців.

Основними формами ділового спілкування соціальних працівників є такі: ділові бесіди, спрямовані на досягнення конкретної мети у діаді співрозмовників; ділові наради як спосіб колективного вироблення оптимальних рішень з актуальних і найскладніших питань, що виникають у процесі професійної діяльності; ділові телефонні розмови з метою оперативного вирішення службових питань і проблем; ділові переговори, основне призначення яких – зміна чи узгодження позицій сторін у суперечливих питаннях; публічні виступи як засіб досягнення ділових цілей.

2. Змістові характеристики основних форм ділового спілкування соціальних працівників проаналізовано через призму трьох основних компонентів спілкування – комунікативного, інтерактивного і перцептивного у сукупності відповідних принципів – комунікативного впливу, кооперації і стереотипізації. Визначальними змістовими характеристиками виокремлено: у діловій бесіді – конкретні професійні цілі, стратегії комунікативної поведінки, особистісні характеристики співрозмовника та прогнозування його професійних дій; у діловій нараді – наявність централізованого каналу комунікації в особі керівника, перцептивні образи головуючого і учасників наради, зворотний зв’язок; у діловій телефонній розмові – професійна компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, перцептивний образ співрозмовника, який будується виключно на основі акустичного каналу комунікації, здатність до швидкої вербальної взаємодії; у ділових переговорах – позиції співрозмовників, перцептивні образи і психологічні характеристики учасників сторін, тактики аргументування; у публічному виступі – наявність відповідної інформації, перцептивний образ аудиторії, зворотний зв’язок.

3. Комунікативні особливості фахівців соціальної служби забезпечують ефективність їх ділового спілкування у професійній діяльності та включають комунікативні якості, комунікативні здібності, комунікативну компетентність, комунікативний стиль. Встановлено недостатній рівень можливостей та досвіду ефективного використання ділового спілкування у соціальних працівників та потребу досліджуваних фахівців підвищувати його для досягнення професійних цілей та підвищення ефективності фахової діяльності.

Визначено кореляційні зв’язки між показниками комунікативних схильностей та комунікативних особливостей державних службовців: формами психологічних захистів у спілкуванні, комунікативною установкою, комунікативною толерантністю, самоконтролем у спілкуванні, стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях, перешкодами у встановленні емоційних контактів, організаторськими схильностями. Встановлені комунікативні особливості відображають характеристики мотиваційної, емоційної та поведінкової сфер особистості соціального працівника та свідчать про те, що ділове спілкування може досліджуватись з урахуванням цілісної особистості фахівця та специфіки його професійної діяльності.

Виокремлено комунікативно-конструктивний, комунікативно-деструк­тивний, комунікативно-нейтральний фактори, що розкривають, з одного боку, природу ефективної комунікативної взаємодії, а з іншого – показують, які комунікативні характеристики є руйнівними для особистості у процесі спіл­кування. Ці фактори розглянуті як комунікативні стилі у різних формах діло­вого спілкування соціальних працівників.

4. Дієвість розробленої та апробованої програми формування технік ділового спілкування доведена кореляційно встановленою позитивною динамікою зростання показників комунікативних та організа­торських схильностей, самоконтролю у спілкуванні соціальних працівників. Запропонований соціально-психологічний тренінг є одним із провідних методів активного навчання у системі підвищення кваліфікації соціальних працівників із формування технік ділового спілкування.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

* + 1. Абульханова-Славская К. А. Деятельность и психология личности / К. А. Абульханова-Славская. – М. : Наука, 1980. – 335 с.
    2. Алюшина Н.А. Рефлексивная психология и акмеология успешного управленца: монография / Н. А. Алюшина, Ю. А. Репецкий, И. Н. Семенов. – М. – Сочи : ИРПТиГО МАГО, 1998. – 108 с.
    3. Аминов И. И. Психология делового общения / И. И. Аминов. – М. : Омега-Л, 2006. – 304 с.
    4. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. Избранные психологические труды – В 2 т. / Б. Г. Ананьев. – М. : Педагогика, 1980. – Т.1. – 232 с. – Т.2 – 288 с.
    5. Ананьев Б. Г. О проблемах современного человекознания / Б. Г. Ананьев. - М. : Наука, 1997. – 380 с.
    6. Андреева Г. М. Психология социального познания : учеб. пособ. / Г. М. Андреева. – [2-е изд., перераб. и доп.]. – М. : Аспект Пресс, 2000. – 288 с.
    7. Андреева Г. М. Социальная психология : учеб. пособ. / Г. М. Андреева. – [5-е изд., испр. и доп.] – М. : Аспект Пресс, 2004. – 365 с.
    8. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособ. / О. А. Баева. – [4-е изд., испр.].– М. : Новое знание, 2003. – 368 с.
    9. Балаев А. А. Активные методы обучения / А. А. Балаев. – М. : Профиздат, 1986. – 96 с.
    10. Бандурка А. М. Психология управления / А. М. Бандурка, С. П. Бочарова, Е. В. Землянская. – Х. : Фортуна – пресс, 1998. – 464 с.
    11. Банцер В. С. Психологічні чинники формування управлінської творчості керівника : дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук : спец. 19.00.05 «Загальна психологія, історія психології» / В. С. Банцер ; Інститут психології імені Г. С. Костюка. – К., 2009 – 247 с.
    12. Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества / Сост. С. Г. Бочаров. – М. : Искусство, 1979. – 424 с.
    13. Бендлер Р. Искусство убеждать / Р. Бендлер, Дж. Лавалль. – К. : София, 2002. – 224 с.
    14. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн. – Л. : Лениздат, 1992. – 397 с.
    15. Биркенбиль В. Коммуникационный тренинг. Наука общения для всех / В. Биркенбиль. – М. : ФАИР-Пресс, 2002. – 352 с.
    16. Біла О. О. Психологія управління (соціально-психологічний контекст) : навч. посіб. / О. О. Біла / За заг. ред. О. Я. Чебикіна. – Одеса : СВД М. П. Черкасов, 2008. – 232 с.
    17. Бодалев А. А. Личность и общение. Избранные труды / А. А. Бодалев. – М. : Педагогика, 1983. – 272 с.
    18. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других [Электронный ресурс] / В. В. Бойко. – М. : Наука, 1996. – 472 с. – Режим доступа : http://www.zipsites.ru/psy/psylib/info.php?p=2820
    19. Борисова Е. М. Индивидуальность и профессия / Е. М. Борисова, Г. П. Логинова. – М. : Знание, 1991. – 80 с. – (Новое в жизни, науке, технике. Сер. «Педагогика и психологи»; № 11).
    20. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учеб. пособ. / Г. В. Бороздина. – [2-е изд.]. – М. : ИНФРА–М, 2002. – 295 с.
    21. Бочелюк В. Й. Методика та організація наукових досліджень із психології : навч. посіб. / В. Й. Бочелюк, В. В. Бочелюк. – К. : Центр учбової літератури 2008. – 360 с.
    22. Брудный А. А. Понимание и общение / А. А. Брудный. – М. : Знание, 1989. – 64 с.
    23. Брушлинский А. В. Мышление и общение (анализ через синтез в процессе диалогического решения задач) / А. В. Брушлинский, В. А. Поликарпов. – [2-е изд., дораб.]. – Самара : Самар. Дом печати, 1999. – 124 с.
    24. Буева Л. П. Человек, деятельность, общение / Л. П. Буева. – М. : Мысль, 1978. – 216 с.
    25. Бурлачук Л. Ф. Словарь-справочник по психодиагностике / Л. Ф. Бурлачук, С. М. Морозов. – СПб. : Питер, 2005. – 520 с.
    26. Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия / Ф. Бурнард. – СПб. : Питер, 2002. – 304 с.
    27. Введение в практическую психологію : учеб. пособ. / Под ред. Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, О. В. Соловьевой. – [2-е изд., испр.] – М. : Смысл, 1996. – 373 с.
    28. Вереіна Л. В. Соціально-психологічний тренінг як шлях підвищення рівня згуртованості трудового колективу соціальних працівників [Електронний ресурс] / Л. В. Вереіна, В. О. Клімова // Теоретичні і прикладні проблеми психології : зб. наук. праць – №1 (24). – 2010. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Tippp/2010_1/index.html>
    29. Вердербер Р. Психология общения. Полный курс / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб. : пройм–ЕВРОЗНАК, 2007. – 412 c.
    30. Возняк Л. С. Психологічні особливості професійної підготовки майбутніх спеціалістів до управлінської діяльності : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.05 «Соціальна психологія, психологія соціальної роботи» / Л. С. Возняк ; Київський національний університет імені Т. Г. Шевченка. – К., 2000. – 19 с.
    31. Волкова Н. П. Педагогічні комунікації / Н. П. Волкова. – Дніпропетровськ : ДНУ, 2005. – 128 с.
    32. Вольнова Л. М. Соціальна психологія: формування компетентності майбутнього фахівця : навч. посіб. / Л. М. Вольнова. – К. : Вид-во НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2011. – 283 с.
    33. Выготский Л. С. Собрание сочинений / Л. С. Выготский / Под ред. Д. Б. Эльконина – В 6 т. – М. : Педагогика, 1984. – Т. 4. – 432 с.
    34. Гаєвський Б. А. Культура державного управління: Організаційний аспект : монографія / Б. А. Гаєвський, В. А. Ребкало. – К. : Вид-во УАДУ, 1998. – 144 с.
    35. Гозман Л. Я. Психология эмоциональных отношений / Л. Я. Гозман. – М. : Изд-во Москов. ун-та, – 1987. – 174 с.
    36. Гойхман О. Речевая коммуникация / О. Гойхман, О. Надеина. – М. : ИНФРА-М, 2001. – 272 с.
    37. Грайс Г. П.Логика и речевое общение / Г. П. Грайс // Новое в зарубежной лингвистике. – М., 1985. – Вып. 16. – С. 87.
    38. Грінівецька Н. М. Державна служба як соціальний інститут: проблеми концептуального аналізу / Н. М. Грінівецька. – К. : ТОВ «Фада ЛТД», 1999. – 31 с.
    39. Денисенко Г. А. Диалоговое общение, условия и факторы его эффективности : автореф. дис. на соискание ученой степени канд. психол. наук : спец. 19.00.05 «Социальная психология» / Г. А. Денисенко ; Ин-т молодежи. – М. : РАУ, 1992. – 25 с.
    40. Державна служба в Україні: організаційно-правові основи і шляхи розвитку / Кол. авт. : В. Б. Авер’янов, С. Д. Дубенко, Н. Р. Нижник та ін. ; за заг. ред. проф. В. Б. Авер’янова – К. : Ін-Юре, 1999. – 273 с.
    41. Державне управління в України (пошук моделі): наукові, правові, кадрові та організаційні засади : навч. посіб. / За заг. ред. Н. Р. Нижник, В. М. Олуйка. – Львів : Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2003. – 300 с.
    42. Деркач А. А. Мониторинг личностно-профессионального развития в системе подготовки и переподготовки государственных служащих / А.А. Деркач, В. Г. Зазыкин, Ю. В. Синягин. – М. : РАГС, 1999. – 144 с.
    43. Деркач А. А. Профессиограмма госсударственного служащего : учеб. пособ. / А. А. Деркач, А. К. Маркова. – М. : РАГС, 1999. – 94 с.
    44. Джонсон Д. Соціальна психологія: Тренінг міжособистісного спілкування / Д. Джонсон. – К. : КМ Академія, 2003. – 285 с.
    45. Ділове спілкування у сфері державного управління : кол. монографія / Н. Р. Нижник, Л. А. Пашко, В. М. Олуйко, С. А. Кіндзерський. – Хмельницький, 2005. – 193 с.
    46. Дзвінчук Д. І. Психологічні основи ефективного управління : навч. посіб. / Д. І. Дзвінчук. – К. : НІЧЛАВА, 2000. – 280 с.
    47. Дмитренко М. Й. Ділове спілкування як феномен соціальної дійсності : автореф. дис. на здоб. наук. ступеня канд-та філософ. наук : спец. 09.00.03 «Соціальна філософія та філософія історії» / М. Й. Дмитренко ; Харк. ун-т повітр. сил. – Х., 2005. – 36 с.
    48. Добрович А. Б. Общение: наука и искусство / А. Б. Добрович. – М. : Знание, 1980. – 168 с.
    49. Довідник типових професійно-кваліфікаційних характеристик посад соціальних працівників [Електронний ресурс] : затверджено наказом Нацдержслужби України від 13 вер. 2011 р. № 11. – Режим доступу: <http://nads.gov.ua/control/publish/article?art_id=501533>
    50. Дубенко С. Д. Державна служба і державні службовці в Україні / С. Д. Дубенко. – К. : USAID, вид. дім «Ін-Юре», 1999. – 235 с.
    51. Дьяконов Г. В. Діяльнісно-генетична стратегія дослідження психології діалогу / Г. В. Дьяконов // Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. – К. : Ін-т психології ім. Г. С. Костюка НАПНУ, 2011. – Т. ХІІІ, ч. 4. – С. 133–140.
    52. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія [Електронний ресурс] : навч. посіб. / Л. М. Ємельяненко, В. М. Петюх, Л. В. Торгова, А. М. Гриненко / За заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової. – К. : КНЕУ, 2003. – 315 с. – Режим доступу: <http://readbookz.com/books/214.html>.
    53. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Л. : Владос, 1995. – 544 с.
    54. Жуков Ю. М. Эффективность делового общения / Ю. М. Жуков. – М. : Знание, 1988. – 63 с.
    55. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении. Спецпрактикум по социальной психологии / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растянников. – Киров, 1991. – 271 с.
    56. Засєкіна Л. В. Психолінгвістична діагностика: навч. посіб. / Л. В. Засєкіна, С. В. Засєкін. – Луцьк : РРВ «Вежа» Волинського національного ун-ту ім. Лесі Українки, 2008. – 188 с.
    57. Захаров В. П. Социально-психологический тренинг / В. П. Захаров, Н. Ю. Хрящева. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1989. – 55 с.
    58. Зеер Э. Ф. Психология профессий : учеб. пособ. / Э. Ф. Зеер. – [2-е изд., перераб. и доп.] – М. : Академ. Проект ; Екатеринбург : Деловая кн., 2003. – 336 с.
    59. Зимняя И. А. Лингвопсихология речевой деятельности [Электронный ресурс] / И. А. Зимняя. – М. : Московский психолого-социальный ин-т ; Воронеж : НПО МОДЭК, 2001. – 432 с. (Серия «Психологи Отечества»). – Режим доступа: <http://psychlib.ru/mgppu/zlp/ZLP-001-.HTM>.
    60. Інтерактивні методи навчання : навч. посіб. / За заг. ред. П. Шевчука і П. Фенриха. – Щецін : Вид-во WSAP, 2005. – 170 c.
    61. Иванова Е. М. Основы психологического изучения профессиональной деятельности : учеб. пособ. / Е. М. Иванова. – М. : Изд-во Московского ун-та, 1987. – 207 с.
    62. Каган М. С. Мир общения / М. С. Каган. – М. : Политиздат, 1988. – 319 с.
    63. Казмиренко В. П. Социальная психология организаций / В. П. Казмиренко. – К. : МАУП, 1994. – 382 с.
    64. Кан-Калик В. А. Грамматика общения / В. А. Кан-Калик. – М. : Роспед-агенство, 1995. – 108 с.
    65. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. / Л. М. Карамушка. – К. : Міленіум, 2003. – 344 с.
    66. Карамушка Л. М. Технологія психологічної підготовки персоналу держадміністрацій до роботи в команді : навч. посіб. / Л. М. Карамушка, О. А. Філь, В. В. Левковець, О. І. Альохіна, В. О. Михайленко. –К. : Наук. світ, 2008. – 182 с.
    67. Климов Е. А. Психология профессионала: Избранные психологические труды / Е. А. Климов. – М. : Изд-во Московского психолого-социального ин-та ; Воронеж : НПО МОДЕК, 2003 - 456 с.
    68. Колектив. Личность. Общение : словарь социально-психологических понятий / Под ред. Е. С. Кузьмина, В. Е. Семенова. – Л. : Лениздат, 1987. – 114 с.
    69. Коломінський Н. Л. Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект) : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра психол. наук : спец. 19.00.05 «Соціальна психологія» / Н. Л. Коломінський ; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України. – К., 2001. – 37 с.
    70. Коломинский Я. Л. Психология общения / Я. Л. Коломинский. – М. : Знание, 1974. – 96 с.
    71. Коноваленко М. Ю. Продуктивность решения социально-перцептивных и коммуникативных задач в условиях неискреннего делового общения : автореф. дис. на соискание ученой степени канд. психол. наук : спец. 19.00.13 «Психология развития, акмеология (психологические науки) / М. Ю. Коноваленко. – М., 2004. – 25 с.
    72. Конопкин О. А. Психологические механизмы регуляции деятельности / О. А. Конопкин. – [2-е изд., испр. и доп.] – М. : ЛЕНАНД, 2011. – 320 с.
    73. Костюк Г. С. Избранные психологические труды / Г. С. Костюк. – М., 1988. – 304 с.
    74. Костюченко О. М. Психологічні особливості соціальної перцепції майбутніх фахівців масових комунікацій / О. М. Костюченко  // Наукові записки. Серія «Психологія і педагогіка» / Відп. ред. І. Д. Пасічник. – Острог : Вид-во Національного ун-ту «Острозька академія», 2009. – Вип. 13. – С. 252–263.
    75. Крижанская Ю. С. Грамматика общения / Ю. С. Крижанская, В. П. Третьяков. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1990. – 208 с.
    76. Кузьмина Н. В. Профессионализм личности преподавателя и мастера производственного обучения / Н. В. Кузьмина. – М. : Высш. шк., 1990. – 119 с.
    77. Куренчук Л. С. Ділове спілкування у професійній діяльності соціальних працівників / Л. С. Куренчук // Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук. пр. Інституту психології імені Г. С. Костюка АПН України / За ред. С. Д. Максименка. – Т. ХІ, част.7. – К. : Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України, 2009.– С. 250–261.
    78. Куренчук Л. С. Ефективне ділове спілкування як одна з умов професіоналізації державної служби / Л. С. Куренчук : Матеріали тез науково-практичної конференції «Актуальні проблеми державного управління на сучасному етапі державотворення», 27 жовт. 2011 р. / За наук. ред. Т. М. Литвиненко, В. Я. Малиновського. – Луцьк СПД Гадяк Ж. В., 2011. – С. 101-103.
    79. Куренчук Л. С. Комунікативна компетентність на державній службі: суть та значення / Л. С. Куренчук : Матеріали **VІІ міжнародної науково-практичної конференції з організаційної та економічної психології «**Психологічні **основи управління та організаційного розвитку в системі державної служби», 23-25 верес. 2010 р. / За наук. ред.** Л. М. Карамушки, Л. Я. Малімон, О. А. Філь, Т. М. Литвиненко. – Луцьк : СПД Гадяк Ж. В., 2010. – С. 44-46.
    80. Куренчук Л. С. Комунікативні особливості соціальних працівників як основа ефективного ділового спілкування / Л. С. Куренчук // Наукові студії із соціальної і політичної психології : зб. наук. праць Інституту соціальної та політичної психології НАПН України / За ред. М. М. Слюсаревського, В. Г. Кременя, С. Д. Максименка та ін. – К. : Міленіум, 2011. – Вип. 28 (31). – С. 212–220.
    81. Куренчук Л. С. Комунікативні особливості соціальних працівників як основа ефективного ділового спілкування / Л. С. Куренчук : Тези Першого всеукраїнського конгресу із соціальної психології (УКСП-2010) «Соціально-психологічна наука третього тисячоліття: досвід, виклики, перспективи», 18-20 жовт., 2010 р. – Режим доступу : http: ispp.org.ua/podiy\_14\_s\_22.htm
    82. Куренчук Л. С. Методологічні основи дослідження ділового спілкування соціальних працівників / Л. С. Куренчук // Психолінгвістика : зб. наук. праць ДВПЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди» / За заг. ред. О. О. Селіванової. – Переяслав-Хмельницький : ПП «СКД», 2011. – Вип. 7. – С. 46–52.
    83. Куренчук Л. С. Особливості впровадження соціально-психологічного тренінгу як методу навчання діловому спілкуванню соціальних працівників / Л. С. Куренчук, О. А. Соловей // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / За заг. ред. С. Д. Максименка. – Житомир : Вид-во Житомирського державного ун-ту ім. Івана Франка, 2011. – Т. IV. Психологія обдарованості. – Вип. 6.– С. 80–89.
    84. Куренчук Л. С. Психологічні особливості ділового спілкування у сфері державної служби : кол. монографія / Психологічні основи ефективної професійної діяльності в системі державної служби / За наук. ред. Л. М. Карамушки, Л. Я. Малімон. – Луцьк : СПД Гадяк Жанна Володимирівна, 2011. – С. 259–287.
    85. Куренчук Л. С. Психологічні особливості професійної діяльності соціальних працівників / Л. С. Куренчук : Матеріали ІІІ міжнародної науково-практичної конференції «Волинь очима молодих науковців: минуле, сучасне, майбутнє», 13-14 трав. 2009 р. – У 3-х т. – Луцьк : РВВ Вежа Волинського національного ун-ту ім. Лесі Українки, 2009. – Т. 1. – С. 124–125.
    86. Куренчук Л. С. Психологічні особливості професійної комунікації соціальних працівників / Л. С. Куренчук // Наукові записки. Серія «Культура та соціальні комунікації» : Матеріали всеукраїнської науково-практичної конференції «Комунікативні технології ХХІ столітті», 22-23 трав., 2009 р. / За заг. ред. Л. В. Квасюк. – Острог : Острозька академія, 2009. – Вип. 1. – С. 94–100.
    87. Куренчук Л. С. Психологічні особливості формування ділового спілкування соціальних працівників / Л. С. Куренчук // Психологічні перспективи : наук. вид. Волинського національного університету ім. Лесі Українки, Інституту соціальної та політичної психології / За ред. М. М. Слюсаревського, І. Я. Коцана та ін.; гол. ред. Л.В. Засєкіна – Луцьк : Волинський національний ун-т ім. Лесі Українки, 2011. – Вип. 17. – С.164–172.
    88. Куренчук Л. С. Соціально-психологічні особливості комунікативної взаємодії соціальних працівників / Л. С. Куренчук : Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Актуальні проблеми практичної психології», 26-27 квіт. 2012 р. – Херсон : ПП Вишемирський В. С., 2012. – Ч. І.– С. 316-321.
    89. Лабунская В. А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход) / В. А. Лабунская. – Ростов н/Д. : Феникс, 1988. – 246 с.
    90. Лебедева М. М. Вам предстоят переговоры / М. М. Лебедева. – М. : Экономика, 1993. – 156 с.
    91. Левин К. Динамическая психология : Избранные труды / К. Левин / Под общ. ред. Д. А. Леонтьева и Е. Ю. Патяевой. – М. : Смысл, 2001. – 570 с.
    92. Леонов Н. И. Психология делового общения : учеб. пособ. / Н. И. Леонов. – М. : Изд-во Московського психолого-социального ин-та; Воронеж: Изд-во НПО МОДЭКС, 2003. – [2-е изд., стер.] – 216 с. (Серия «Библиотека психолога»)
    93. Леонтьев А.. Психология общения : учеб. пособ. / А. А. Леонтьев. – М. : Изд-во Академия, 2007. – 365 с.
    94. Леонтьев А. А. Прикладная психолингвистика речового общения и массовой коммуникации / А. А. Леонтьев / Под ред. А. С. Маркосян, А. А. Леонтьева, Ю. А. Сорокина. – М. : Смысл, 2008. – 271 с.
    95. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. – М. : Политиздат, 1975. – 304 с.
    96. Леонтьев А. Н. Избранные психологические произведения : [в 2-х т.] / А. Н. Леонтьев / Под. ред. В. В. Давыдова, В. П. Зинченко, А. А. Леонтьева, А. В. Петровского. – М. : Педагогика, 1983. – Т. I . – 392 с. – (Труды д. чл. и чл.-кор. АПН СССР).
    97. Лефтеров В. О. Особистісно-професійний розвиток фахівців екстремальних видів діяльності : дис. на здобуття наук. ступеня д-ра психол. наук. : спец. 19.00.09 «Психологія діяльності в особливих умовах» / В. О. Лефтеров ; Донецький юридитчний ін-т Луганського державного ун-ту внутрішніх справ. – Донецьк, 2008. – 428 с.
    98. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта : учеб. пособ. / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель. – К. : МАУП, 2000. – 256 с.
    99. Логунова М. М. Соціально-психологічні аспекти управлінської діяльності / М. М. Логунова. – К. : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2006. – 196 с.
    100. Ломов Б. Ф. Психологическое исследование общения / Б. Ф. Ломов. – М. : Наука, 1985. – 344 с.
    101. Лукашевич Н. П. Психология труда : учеб. пособ. / Н. П. Лукашевич, И. В. Сингаевская, Е. И. Бондарчук. – [2-е изд., доп. и перераб.]. – К. : МАУП, 2004. – 112 с.
    102. Лушпаева Е. В. Развитие рефлексии в общении средствами социально-психологического тренинга : автореф. дис. на соискание ученой степени канд. психол. наук : спец. 19.00.05 «Социальная психология» / Е. В. Лушпаева. – М., 1989. – 25 с.
    103. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. – [7-е изд.] – СПБ. : Питер, 2008. – 794 с.
    104. Максименко С. Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування) / С. Д. Максименко, М. М. Заброцький. – К. : Главник, 2005. – 112 с.
    105. Макшанов С. П. Психогимнастика в тренинге / С. П. Макшанов, Н. Ю. Хрящева. – Каталог. – Ч. 1. – СПб., 1993. – 108 с.
    106. Малиновський В. Я. Державне управління : навч. посіб. / В. Я. Малиновський. – [3-тє вид., переробл. та допов.]. – К. : Атіка, 2009. – 608 с.
    107. Марасанов Г. И. Социально-психологический тренинг / Г. И. Марасанов.– [3-е изд., исправл. и дополн.]. – М. : Изд-во Совершенство, 1998. – 208 с.
    108. Марков В. Н.Личностно-профессиональный потенциал управленца и его оценка / В. Н. Марков. – М. : РАГС, 2001. – 262 с.
    109. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М. : Междунар. гуманитар. фонд «Знание», 1996. – 308 с.
    110. Маслоу А. Г. Мотивация и личность / А. Г. Маслоу / Пер. A. M. Татлыбаевой. – СПб. : Евразия, 1999. – 478 с.
    111. Мастенбрук В. Переговоры / В. Мастенбрук / Пер. с англ. Е. Дементьева. – Калуга, 1993. – 176 с.
    112. Масюкевич Н. В. Психология эффективного общения / Н. В. Масюкевич, Л. С. Кожуховская. – Мн. : Современная школа, 2007. – 384 с.
    113. Матійків І. М. Ключові компетенції майбутнього фахівця професії типу «людина-людина» / І. М. Матійків // Проблеми та перспективи формування національної гуманітарно-технічної еліти : зб. наук. праць Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут» / За ред. Л. Л. Товажнянського та О. Г. Романовського. – Вип. 12 (6). – Харків : НТУ «ХПТ», 2006. – С. 107–113.
    114. Мельник Л. П. Психологія управління. Курс лекцій / Л. П. Мельник. – [2-ге вид.]. – К. : МАУП, 2002. – 176 с.
    115. Мельник С. В. Методичне забезпечення розробки в Україні професійних стандартів за компетентісним підходом [Електронний ресурс] / С. В. Мельник, В. Д. Матросов. – Режим доступу: [https: //docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:sMqI3MeizMkJ](https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:sMqI3MeizMkJ):

www.lir.lg.ua /docs/stat\_melnik\_matrosov.doc

* + 1. Методы психологической диагностики / Под ред. В. Н. Дружинина – М., 1993. – Вып. 1. – 176 с.
    2. Мицич П. Как проводить деловые беседы / П. Мицич / Предисл. В. М. Шепеля ; сокр. пер. с серб-хорв. М. Беляковского. – [2-е изд.] – М. : Экономика, 1987. – 208 с.
    3. Молчанова Ю. О. Соціально-психологічні умови підвищення ефективності управлінської діяльності в системі державної служби : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.03 «Державна служба» / Ю. О. Молчанова ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К., 2006. – 20 с.
    4. Морозов А. В. Управленческая психология : учеб. пособ. / А. В. Морозов. – [2-е изд.]. – М. : Трикота, 2005. – 288 с.
    5. Москаленко В. В. Психологія соціального впливу : навч. посіб. / В. В. Москаленко; Мін-во освіти і науки України. – К. : Центр навч. літ-ри, 2007. – 448 с.
    6. Мудрик А. Б. Психологічні особливості професійної компетентності державних службовців: кол. монографія / Психологічні основи ефективної професійної діяльності в системі державної служби / За наук. ред. Л. М. Карамушки, Л. Я. Малімон. – Луцьк : СПД Гадяк Жанна Володимирівна, 2011. – С. 163.
    7. Мясищев В. Н. Психология отношений / В. Н. Мясищев / Под. ред. А. А. Бодалева. – М. : Изд-во Институт практической психологии ; Воронеж : НПО МОДЭК, 1995. – 356 с.
    8. Нестеренко Л. Психологічні особливості здійснення професійної комунікації соціальними працівниками / Л. Нестеренко // Вісник НАДУ при Президентові України. – 2005. – № 2. – С. 438–444.
    9. Нинюк І. І. Професіоналізм державних службовців: монографія / І. І. Нинюк / За заг. ред. Н. Р. Нижник. – Луцьк : Надстир’я, 2005. – 164 с.
    10. Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений / Н. Н. Обозов. – К. : Изд-во Лыбидь при Киевском ун-те, 1990. – 192 с.
    11. Оболенський О. Ю. Державна служба України: реалізація системних поглядів щодо організації та функціонування : монографія / О. Ю. Оболенський. – Хмельницький : Поділля, 1998. – 294 с.
    12. Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г. М. Андреевой, Я. М. Яноушека. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1987. – 302 с.
    13. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації : навч. посіб. / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці : Книги – ХХІ, 2010. – 528 с.
    14. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : навч. посіб. / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003. – 568 с. (Альма-матер)
    15. Осадько О. Ю. Стиль спілкування як поведінковий прояв системи стабілізації особистості [Електронний ресурс] : Матеріали інтернет-конференції «Когнітивна психологія спілкування», 22 квіт. 2009 р. / О. Ю. Осадько. – К. : Ін-т соціальної і політичної психології, 2010. – 1 електрон. опт. диск (CD-R). – Систем. вимоги: Pentium ; 32 Mb RAM ; Windows 95, 98, 2000, ХР ; MS Word 97-2000.
    16. Основы социально-психологической теории : учеб. пособ. / Под общ. ред. А. А. Бодалева и А. Н. Сухова. – М. : Международная педагогическая академия, 1995. – 421 с.
    17. Основи соціальної психології : навч. посіб. / Акад. пед. наук України; Інститут соціальної та політичної психології / За ред. М. М. Слюсаревського. – К. : Міленіум, 2008. – 496 с.
    18. Палеха Ю. І. Основи психології і педагогіки : навч.-метод. посіб. / Ю. І. Палеха, В.  І  Герасимчук, О. М. Шиян. – [2-ге вид., доп.]. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2003. – 164 с.
    19. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
    20. Паніотто В. І. Статистичний аналіз соціологічних даних : кол. монографія / В. І. Паніотто, В. С. Максименко, Н. М. Харченко. – К. : Вид. дім КМ Академія, 2004. – 270 с.
    21. Панферов В. Н. Общение как предмет социально-психологических исследований : автореф. дис. на соискание ученой степени д-ра психол. наук : спец. 19.00.05 «Социальная психология» / В. Н. Панферов. – Л., 1983. – 19 с.
    22. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности : учеб. пособ. / А. П. Панфилова. – [3-е изд.]. – СПб. : ИВЭСЭП ; Знание, 2005. – 495 с.
    23. Парыгин Б. Д. Анатомия общения : учеб. пособ. / Б. Д. Парыгин. – СПб. : Изд-во Михайлова В.А., 1999. – 301 с.
    24. Пашко Л. А. Ділове спілкування як необхідний та неминучий процес пізнання особистості співрозмовників / Л. А. Пашко // Вісник УАДУ при Президентові України. – 2000. – № 3. – С. 433–440.
    25. Пашко Л. А. Організаційна культура як передумова управління людськими ресурсами / Л. А. Пашко // Вісник НАДУ. – 2003. – № 3. – С. 170–176.
    26. Петровская Л. А. Теоретические и методологические основы социально-психологического тренинга : монография / Л.  А. Петровская. – М. : Изд-во МГУ, 1982. – 168 с.
    27. Петровський А. В. Трехфакторная модель «значимого другого» / А. В. Петровський // Вопросы психологи. – 1991. – № 1. – С. 7-18.
    28. Петровский А. В. Основы теоретической психологии : учеб. пособ. / А. В. Петровский, М. Т. Ярошевский. – М. : ИНФРА-М, 1999. – 528 с.
    29. Пиз А. Язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз / Пер. с англ. Т. Новиковой. – М. : Эксмо, 2007. – 448 с.
    30. Пірен М. І. Конфлікти в системі політико-управлінської діяльності : навч. посіб. / М. І. Пірен. – К. : Вид-во УАДУ, 2003. – 240 с.
    31. Платонов К. К. Система психологии и теория отражения : монография / К. К. Платонов. – М. : Наука, 1982. – 309 с.
    32. Познание и общение / Под ред. Б. Ф. Ломова. – М. : Наука, 1988. – 208 с.
    33. Потеряхин А. Л. Психология управления: Основы межличностного общения / А. Л. Потеряхин. – К. : ВИРА-Р, 1999. – 384 с.
    34. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации [Електронний ресурс] / Г. Г. Почепцов. – М. : Рефл-бук ; К. : Ваклер – 2001. – 656 с. – Режим доступу : <http://socioline.ru/pages/pocheptsov-gg-teoriya-kommunikatsii>.
    35. Практикум по психологи менеджмента и профессиональной деятельности / Под. ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. – Спб., 2001. – 448 с.
    36. Практикум по социально-психологическому тренингу / Под ред. Б. Д. Парыгина. – [3-е изд., испр. и доп.]. – СПб. : Изд-во Михайлова В. А. – 2000. – С. 25 - 47.
    37. Приходченко Л. Л. Державний службовець, суспільство і громадянин: пошук етичної поведінки / Л. Л. Приходченко // Аналітичні записки з розробки державної політики. – К. : Вид-во УАДУ, 2001. – С.186–193.
    38. Програма кадрового забезпечення державної служби [Електронний ресурс] : затверджено Указом Президента України від 10 лист. 1995 р. № 1035/95. – Режим доступу: [http: //zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1035/95](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1035/95)
    39. Про державну службу [Електронний ресурс] : Закон України : прийнятий 16 груд. 1993 р. № 3723-ХІІ із змінами. – Режим доступу : http: //www.zakon.rada.gov.ua
    40. Про державну службу [Електронний ресурс] : Закон України : прийнятий 17 листоп. 2011 р. № 4050-VI. – Режим доступу : http: //www.zakon.rada.gov.ua
    41. Про затвердження Загальних правил поведінки соціальних працівників [Електронний ресурс] : наказ Головного управління державної служби України № 214 від 04 серп. 2010 р. – Режим доступу : http:// [www.nads.gov.ua](http://www.nads.gov.ua)
    42. Про затвердження Положення про систему підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації соціальних працівників і посадових осіб місцевого самоврядування [Електронний ресурс] : Постанова Кабінету Міністрів України від 07 лип. 2010 р. № 564. – Режим доступу : http:// //www.zakon.rada.gov.ua