

Сумський державний педагогічний університет імені А. С. Макаренка
Навчально-науковий інститут педагогіки і психології
Кафедра психології

Григоренко Ольга Олександрівна
ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

Спеціальність: 053 Психологія
Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки

Кваліфікаційна робота
на здобуття освітнього ступеню магістра

Науковий керівник
_____ Т. І. Щербак,
кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри психології
“ _____ ” _____ 2021 року

Виконавець
_____ О. О. Григоренко
“ _____ ” _____ 2021 року

Суми 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ	7
1.1. Феномен комунікативної компетентності у роботах вітчизняних та зарубіжних вчених	7
1.2. Психологічні особливості комунікативної компетентності державних службовців	17
Висновки до розділу 1	29
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ	29
2.1. Методичне забезпечення дослідження психологічних особливостей комунікативної компетентності державних службовців	29
2.2. Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей комунікативної компетентності державних службовців	34
2.3. Психорозвивальна програма орієнтована на підвищення комунікативної компетентності державних службовців	49
Висновки до розділу 2	53
ВИСНОВКИ	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	56
ДОДАТКИ	64

ВСТУП

Актуальність теми. На сучасному етапі розвитку суспільства комунікативна компетентність постає одним із головних компонентів високопрофесійного фахівця у будь-якій сфері. Вплив нових ідей та соціальних запитів загострює необхідність суспільства у вищій та безперервній освіті, професійному та комунікативному розвитку особистості. Стратегічною лінією змін, що відбуваються в Україні є наближення державної служби до європейських безумовних вимог до країн-кандидатів на вступ до ЄС та принципів «належного управління», що закріплено в рішеннях Ради Європи. Забезпечити цю траєкторію може тільки фахівець - державний службовець, який, виконуючи професійні обов'язки, здатний не тільки ефективно виконувати роботу з інформацією, планувати та прогнозувати діяльність, але також вміє працювати з людьми. Відтак, нагальною є потреба у комунікативно компетентних фахівцях, розвитку культури професійного спілкування.

Комунікативна компетентність є саме тією характеристикою особистості, яка дає змогу задовільнити потреби у соціальному визнанні, повазі, самоактуалізації і сприяє успішному процесу соціалізації. Але разом із зазначеним, ще й досі не визначеною залишається специфіка комунікативної діяльності державних службовців, так само, як і проблема формування та розвитку у них комунікативної компетентності. Відтак, в межах сучасного етапу розвитку державної служби тема дослідження характеризується надзвичайною актуальністю.

Це зумовило вибір теми дослідження – «Психологічні особливості комунікативної компетентності державних службовців».

Аналіз останніх досліджень і публікацій: наукові праці М. Аргайла, Ю. М. Жукова, І. О. Зимньої, В. Н. Куніциної, М. О. Холодної, А. В. Хуторського присвячені вивченню сутності, структурних компонентів, проблем розвитку комунікативної компетентності.

Дослідженню комунікативної компетентності державних службовців присвячено наукові доробки В. Безрук, О. П. Євсюкова, О. Мудрик та ін.

Мета та завдання дослідження:

Мета: теоретично вивчити та емпірично дослідити психологічні особливості комунікативної компетентності державних службовців.

Завдання:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до проблеми комунікативної компетентності державних службовців.
2. Емпірично дослідити психологічні особливості комунікативної компетентності державних службовців.
3. Розробити психорозвивальну програму орієнтовану на підвищення комунікативної компетентності державних службовців.

Об'єкт: комунікативна компетентність.

Предмет: психологічні особливості комунікативної компетентності державних службовців.

Матеріали та методи.

Для вирішення поставлених завдань використано наступний комплекс теоретичних та експериментальних методів:

теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення, класифікація та систематизація сучасних наукових та емпіричних досліджень психологічних особливостей комунікативної компетентності державних службовців;

емпіричні методи:

- 1) методика «Комунікативна соціальна компетентність» (за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим);
- 2) методика «Вимір комунікативної і соціальної компетентності» КОСКОМ (Н.В. Куніцина);
- 3) «Діагностика комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування» А. Г. Самохвалової;
- 4) Методика діагностики самоконтролю у спілкуванні (М. Снайдера);
- 5) Методика «Комунікативні вміння» (Л. Міхельсона).

Експериментальна база дослідження:

Дослідження проводилося на базі Сумської обласної державної адміністрації. Основним дослідженням було охоплено 36 осіб.

Етапи дослідження.

Дослідження проводилось у три етапи впродовж 2020-2021 рр.

На I етапі проводився аналіз стану розробки проблеми комунікативної компетентності державних службовців у теорії і практиці вітчизняних і зарубіжних психологів; здійснювався підбір репрезентативної вибірки дослідження, яка відповідає задуму роботи і здатна відтворювати основні характеристики генеральної сукупності; підібрано комплекс психодіагностичних методик, визначено їх адекватність предмету дослідження.

На II етапі здійснювалось експериментальне дослідження комунікативної компетентності державних службовців та розроблювалась програма спрямована на підвищення комунікативної компетентності державних службовців

На III етапі узагальнювалися результати емпіричної роботи, відбувалось їх оформлення.

Наукова новизна та практичне значення одержаних результатів дослідження.

Отримані результати (дібраний психодіагностичний комплекс та психорозвивальна програма) можуть використовувати для психологічної діагностики та супроводу розвитку комунікативної компетентності державних службовців як структурної складової їх професійної діяльності.

Апробація результатів та публікації.

Основні теоретичні положення магістерської роботи доповідалися на:

- 1) VII Міжнародній науково-практичній конференції "Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя" (18-20 травня 2021 року);
- 2) XI Міжнародній науково-практичній конференції студентів, аспірантів та

молодих вчених «Молодь у сучасній психології: етнічна самосвідомість та міжетнічна взаємодія» (22-23 квітня 2021 р., м. Суми).

Результати магістерського дослідження також було представлено в публікації:

1. Григоренко О. О. Комунікативна компетентність як ключовий аспект ефективної діяльності державних службовців. Молодь у психології: етнічна самосвідомість та міжетнічна взаємодія: збірник наукових праць / [за ред.: Кузікової С. Б., Пасько К. М., Вертея А. В. та ін.]. – Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2021. – 189 с.,89-91.

Структура та обсяг роботи.

Магістерська робота складається із вступу, 2-х розділів, висновків до кожного розділу, загального висновку, списку використаних джерел з 81 найменування, 1 додатку. Основний зміст викладено на 56 сторінках комп'ютерного набору, містить 4 таблиці, 8 рисунків. Повний обсяг роботи – 92 сторінки.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

1.1. Феномен комунікативної компетентності у роботах вітчизняних та зарубіжних вчених.

Здатністю ефективно взаємодіяти з оточуючими завдяки розумінню себе та інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин і умов соціального середовища виступає комунікативна компетентність.

Загальновизнано, що категорія «комунікативна компетентність» – феномен міждисциплінарний, що відображає досягнення різних напрямків мовознавства, педагогіки, психології, філософії та інших наук. Разом з тим, незважаючи на те, що цей термін часто зустрічається в сучасній науковій літературі, категорія «комунікативна компетентність» характеризується невизначеністю дефініцій і, як наслідок, понятійного поля. Сказане підтверджується результатами аналізу різних словників та енциклопедичних видань у відповідних областях [25].

Передусім, вивчаючи комунікативну компетентність, логічним видається визначити спочатку поняття «компетентність». Так, в «Короткому словнику іноземних мов» комунікативна компетентність розглядається як якість особистості, що розуміється в певній галузі.

Словник С. І. Ожегова пропонує таке тлумачення – глибоке, доскональне розуміння сутності роботи, способів і засобів досягнення намічених цілей, наявність відповідних навичок і вмінь [56].

За науковими поглядами І. О. Зимньої компетентність розглядається як прижиттєве утворення, що ґрунтується на знаннях та зумовлене етно-соціокультурними умовами; це інтелектуально зумовлена інтегративна особистісна якість, що розвивається в процесі навчання [30, с. 155].

Специфічною здібністю необхідною для ефективного виконання певної діяльності Дж. Равен вважав саме компетентність. Він обстоював думку, що компетентність містить вузькоспеціальні знання, особливі предметні навички, способи мислення та відповідальність за власні дії [64, с. 273].

М. О. Холодна провідною характеристикою компетентності вважає ефективність у виконанні певної діяльності чи вирішенні проблеми [76, с. 185].

Схожої думки дотримувався М. Кяерст. Ним було запропоновано схему структурних компонентів компетентності, як основного компонента особистості: передумови – процес – результат. У якості передумов науковець розглядає здібності, талант, знання, освіту, кваліфікацію і т. ін. Процес розкривається через безпосередню діяльність. Результатами постають як кількісні та якісні зміни в об'єкті діяльності. Тобто компетентність фактично ототожнюється науковцем з результативністю вирішення професійних задач. Більше того, М. Кяерст стверджує, що компетентність дуже складно дослідити, оскільки як такої «компетентності загалом» не існує, вона може розкриватися лише у конкретній діяльності і пов'язана із результативністю вирішення професійних задач [79].

Виходячи з різних підходів до феномену «компетентність», можемо визначити його основні характеристики: 1) наявність специфічних здібностей значущих для конкретної діяльності, 2) здібність отримувати високі результати у визначеній діяльності, 3) наявність не тільки знань, але і практичних умінь, 4) багатоконпонентність компетентності, що забезпечує успішність в діяльності.

Таким чином, вбачаємо у феномені компетентності двояку сутність: по-перше, вона розкривається як важливе новоутворення особистості, що

виникає під час здійснення діяльності, а по-друге, це суб'єктивне відображення діяльності.

В психології вивчаються різні аспекти компетентності: академічна, соціальна, перцептивна і т. д. Однак, комунікативна компетентність почала вивчатись тільки з 50-х років минулого століття. Науковими пошукуваннями у царині вивчення комунікативної компетентності займалися О. О. Бодальов [10], Ю. М. Жуков [11], В. М. Куніцина [42], Л. А. Петровська [60], І. Р. Алтуніна [52] та ін.

Комунікативна компетентність – зорієнтованість особистості в різноманітних комунікативних ситуаціях, підґрунтям якої є знання і чуттєвий досвід; здатність до ефективної взаємодії з оточуючими завдяки розумінню себе й інших за постійних змін психічних станів, відносин та умов соціального середовища [47].

Немов Р. С. у «Психологічному словнику» тлумачить комунікативну компетентність (у соціальній психології) як сукупність знань, умінь і навичок, необхідних особистості у спілкуванні. Складовими компонентами даного феномену автор визначав особистісні особливості, розуміння людей, вміння правильно сприймати і оцінювати інших, прогнозувати їх поведінку, впливати на них [51, 52].

Комунікативна компетентність, на думку А. В. Хуторського [77, с.256], являє собою набуття особистістю комунікативних якостей, що необхідні для взаємодії з іншими, з оточуючим світом, вміння знаходити, обробляти і передавати інформацію, виконувати різні соціальні ролі в групі та колективі.

С. Е. Шишов та І. Г. Агапов вивели таке поняття комунікативної компетентності – загальна здібність і готовність особистості до діяльності, засновані на знаннях та досвіді, набутих завдяки навчанню та зорієнтовані на успішне включення в трудову діяльність [78, с.59].

У якості рівня сформованості міжособистісного досвіду розглядає комунікативну компетентність Ю. М. Ємельянов. Дослідник констатує, що цей феномен є навченістю до взаємодії з оточуючими, яка, в свою чергу,

сприяє успішному функціонуванню у суспільстві. Так само Куніцина В. Н. визначає комунікативну компетентність просто як «успішність спілкування» [42, с. 348]. Комунікативна компетентність особистості розкривається у відношенні до людей, до себе, особливостях взаємовідносин з іншими, вмінні здійснювати контроль та регуляцію своєї поведінки, відстоювати власну позицію, моделювати особистість співрозмовника, знаходити вихід із конфліктних ситуацій [42].

За визначенням В. І. Жукова комунікативна компетентність – це психологічна характеристика, що розкривається під час спілкування або «здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти». Комунікативна компетентність постає як підґрунтя успішних комунікативних процесів [11, с.97]. Складовими компонентами комунікативної компетентності, відповідно, визнаються певні норми спілкування та поведінки, які в свою чергу, передбачають засвоєння етно- і соціально-психологічних еталонів, стандартів, стереотипів поведінки, оволодіння «технікою» спілкування (правилами ввічливості та іншими нормами поведінки).

Аналізуючи подані визначення комунікативної компетентності, доходимо до логічного розподілу їх на три основних підходи: компетентнісний, діяльнісний та культурологічний. В межах першого провідною ідеєю є думка про збільшення знань та різноматного досвіду діяльності, тобто головною є готовність до практичної соціальної діяльності. Для представників діяльнісного підходу важливим завданням постає інтелектуальний розвиток, а для особистісного – враховувати особисті можливості і потреби. На відміну від культурологічного підходу, компетентнісний спрямований на опанування певного набору компетенцій, що необхідні в сфері культури.

Так само як розходяться думки науковців стосовно сутності феномену «комунікативна компетентність», так існує і безліч думок стосовно структури комунікативної компетентності. Зокрема, Г. М. Андрєєва вважає, що

комунікативний компонент є складовою процесу спілкування [1, с.186]. О. М. Кузьміна наголошує на складноструктурованості даного феномену, а у якості підструктур комунікативної компетентності виділяє окремі компетентності: мовленнєву, мовну, соціо-культурну. При цьому в структурі комунікативної компетентності авторка виділяє три складові: теоретичну (знання в галузі взаємодії), практичну (комунікативні вміння) і особистісну (особистісні властивості та якості, що забезпечують успішну міжособистісну взаємодію) [39, 40].

Схожу думку у своїх наукових працях висував і М. Аргайл. Зокрема, він зазначав, що основними компонентами комунікативної компетентності є особистісні риси та здібності [2, с. 103].

У якості комплексного утворення представляє комунікативну компетентність І. М. Зотова [32]. Остання ж, за твердженнями науковиці, містить три компоненти: емоційно-мотиваційний, когнітивний і поведінковий компоненти. Дані компоненти виділені на підставі таких показників, як: глибина і міцність засвоєння комунікативних знань, самооцінка; рівень емпатійних здібностей, задоволеність основних потреб, рівень міжособистісних відносин; поведінка в конфліктних ситуаціях, прояв комунікативних умінь при побудові монологу та діалогу, організаторські здібності.

Т. Г. Григорьева [19], Е. С. Кузьміна [39, 40], Ю. С. Крижанська [38] також вбачають комунікативну компетентність як комплексне явище, що складається з: 1) зорієнтованості у різних комунікативних ситуаціях; 2) спроможності ефективно взаємодіяти з оточуючими завдяки розумінню себе й інших; 3) адекватної зорієнтованості в собі; 4) готовності і уміння встановлювати контакти; 5) внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій; 6) знань, умінь і навичок конструктивного спілкування; 7) внутрішніх ресурсів, необхідних для успішної комунікації.

С. Е. Шишов та І. Г. Агапов у якості структурних компонентів комунікативної компетентності виділяють не тільки когнітивні (навички,

знання), але і некогнітивні компоненти (мотивація, ціннісні орієнтації, етичні установки іт.д.) [78, с.59]. Вони беруть участь у процесі формування комунікативної компетентності. Когнітивна складність-простота в комунікативній системі полягає в мірі її розчленованості за рівнями ієрархії, або в її диференційованості. Показники когнітивної простоти/складності визначають здатність до побудови соціальної поведінки із врахуванням численних параметрів.

Не дивлячись на те, що структурні компоненти комунікативної компетентності є досить різноплановими, І. М. Зотова згрупувала їх у три категорії: комунікативні знання, комунікативні уміння, комунікативні здібності. Комунікативні знання – це компонент, який містить відомості про сам процес спілкування, його різновиди, закономірності, комунікативні методи та прийоми і їх можливості. До цієї ж групи належать знання про ефективні у різних ситуаціях та з різними людьми ситуації; знання про власні комунікативні уміння, ефективні/неефективні методи [32, с.57].

Комунікативні уміння І. М. Зотова визначає як уміння правильно передавати власні думки, творчо використовувати знання для відображення та трансформації дійсності. Для комунікативних умінь підґрунтям є комунікативні знання. Формування вмінь пов'язане з особистісними новоутвореннями у сферах інтелекту та професійно важливих якостей [32].

Третя група – комунікативні здібності, являють собою індивідуально-психологічні особистісні особливості, які забезпечують ефективну взаємодію та взаєморозуміння у процесі спілкування або діяльності. Вони дають змогу особистості успішно контактувати з іншими людьми, виконувати різні види діяльності.

Т. С. Ілліна розподіляє структурні елементи комунікативної компетентності на дві групи: особистісну та професійну. Особистісна містить цілеспрямованість, емоційну стійкість, рефлексивність мислення і емпатію (розкривається як самопізнання та пізнання свого партнера, здібність встановлювати емоційний зв'язок з партнером), вміння прогнозувати

поведінку партнера по спілкуванню. До професійної складової належать: теоретичні та практичні знання та вміння щодо процесу комунікації, знання професійної мови і особливостей мовлення [33].

Комунікативна компетентність – це здатність ефективно обмінюватися інформацією, почуттями та емоціями в ході комунікації, що сприяє обстоюванню власної позиції, та, одночасно, визнанню думок та цінностей інших. Так, Л. А. Петровська [60] обстоює думку, що для ефективного спілкування учасники комунікативного процесу повинні досягти відповідності на трьох рівнях: комунікативному, інтерактивному та перцептивному. На рівні інтеракції планується загальна стратегія взаємодії, та, оскільки спілкування – це не тільки обмін інформацією, то реалізується «обмін діями». В цьому випадку порозуміння досягається завдяки численним спробам розвинути діяльність далі, організувати її.

Інтерактивна сторона спілкування являє собою певний засіб об'єднання індивідуальних зусиль у конкретних формах спільної діяльності. Тобто, цей компонент комунікативної компетентності розкривається як 1) здатність до організації спільних дій, що дозволяють партнерам реалізувати якусь загальну для них діяльність; 2) здатність запрограмувати процес спілкування, включаючи вибір стилю спілкування, текст виступу, положення та дистанції у спілкуванні.

На перцептивному рівні відбувається регуляція процесу спілкування на основі сприйняття й оцінки партнера, себе і комунікативного контексту. Результативність спільної діяльності, перебіг процесу спілкування залежить від вибору певної лінії поведінки в конкретній ситуації, а він, в свою чергу, від соціальної перцепції та соціально-психологічних механізмів сприйняття. Тобто, цей компонент комунікативної компетентності розкривається як здатність до соціально-психологічного управління увагою партнера при спілкуванні, стимулювання його до діяльності. А на рівень комунікативної компетентності впливають особливості соціального сприйняття, конструювання цілісного образу партнера по спілкуванню та ситуації

загалом. Хоча, звісно, це не єдині фактори впливу, зокрема у процесі міжособистісного сприйняття і пізнання мають місце такі ефекти, як «первинності», «новизни», «ореолу», явища стереотипізації і каузальної атрибуції. Вони можуть викликати комунікативні бар'єри.

Комунікативний аспект спілкування розкривається через обмін інформацією та вплив на людину або суспільство в цілому у відповідності до конкретної мети. В даному ракурсі комунікативна компетентність розглядається як прагнення сприймати інформацію, її загальний зміст; орієнтація на іншого, як об'єкта інформації.

Виходячи з зазначених Л. А. Петровською компонентів, можна стверджувати, що автор ототожнює поняття «комунікативна компетентність» та «компетентність у спілкуванні», уточнюючи, що остання передбачає розуміння себе, свого психологічного потенціалу, потенціалу партнера по комунікації [60].

Слід зазначити, що в психології існує і інший підхід, що обстоює позицію нетотожності феноменів «комунікативна компетентність» та «компетентність у спілкуванні», оскільки компетентність у спілкуванні є більш широким поняттям як інтегральна характеристика, що складається з компетентності в комунікації, інтеракції і перцепції. Отож, комунікативна компетентність постає лише складовою частиною компетентності у спілкуванні.

Грунтуючись на означених Л. А. Петровською рівнях комунікативного процесу (комунікативного, інтерактивного та перцептивного), можна визначити здібності, якими повинна володіти комунікативно компетентна особистість: 1) здібність до соціально-психологічного прогнозу комунікативних ситуацій; 2) здібність до соціально-психологічного програмування процесу спілкування; 3) здібність до соціально-психологічного управління процесом спілкування в комунікативній ситуації [60].

Запропоновані підходи щодо визначення структурних компонентів використовуються при розробці моделей та програм формування комунікативної компетентності. Зокрема, Т. С. Ілліна запропонувала таку модель на основі ідеї про семикомпонентний склад комунікативної компетентності [33]:

1) *дискурсивно-лінгвістичний* – знання фонетичних, лексико-граматичних норм мови; вміння побудувати усні та письмові тексти відповідно до заданої мети; володіння навичками творчої репрезентації мови;

2) *інтелектуально-інформаційний* – знання сфери ділового спілкування, сфери бізнесу, ситуації на ринку, володіння інформацією про компанію-партнера, вміння орієнтуватися в потоці інформації, що надходить, здатність розпізнати головне і другорядне, вміння ефективно керуватизнаннями, прийняттям обґрунтованих та своєчасних рішень у складних ситуаціях;

3) *соціально-культурологічний* – відповідність соціокультурним нормам; знання особливостей менталітету, світогляду, традицій; володіння невербальними формами спілкування;

4) *особистісно-психологічний* – знання психологічних особливостей особистості, принципів та правил ефективної взаємодії; спілкування у ситуації конфлікту;

5) *комунікативно-поведінковий* – вибір стилю спілкування, вміння логічно мислити та викладати свою точку зору; вміння чути та слухати; вміння працювати у стресі;

6) *поведінковий* – вміння встановлювати контакти та досягати мети комунікації; подолання труднощів комунікації; самореалізація, визначення статусу активного учасника спілкування. Сформованість цього компоненту передбачає також наявність уміння працювати у стресовій ситуації, уміння йти на розумний компроміс, встановлювати контакти, уміння слухати, обирати стиль спілкування залежно від мети та ситуації, що склалася, використовувати невербальні прийоми спілкування. Тобто, даний компонент

розкривається як здатність знаходити організаційно-управлінські рішення в нестандартних ситуаціях і готовність взяти за них відповідальність;

7) *мотиваційно-рефлексивний* – вміння аналізувати та об'єктивно оцінювати свою комунікативну компетентність, цілеспрямоване планування роботи над підвищенням рівня комунікативної компетентності, володіння навичками режисури процесу комунікації;

8) *комунікативно-мережевий* – здатність вибирати стиль спілкування, використовувати інфокомунікаційні технології (електронні переговори, консультування в Інтернеті, ділова комунікація в блогах, мережах мобільного зв'язку і т. д.), враховуючи невербальну специфіку, правила ділового етикету та соціальної взаємодії.

Грунтуючись на основних підходах до феномену комунікативної компетентності та її структурних складових, можна визначити основні ознаки його сформованості:

- ✓ здатність до швидкого і точного орієнтування в процесі комунікації;

- ✓ прагнення до взаєморозуміння в процесі комунікації;

- ✓ підтримування установки в комунікативній ситуації і на справу, і на партнера;

- ✓ впевненість, адекватність та включеність у ситуацію;

- ✓ контроль над ситуацією, підготовленість до неї та виявлення ініціативи;

- ✓ відчуття задоволення від спілкування та зменшення нервово-психічних витрат на нього;

- ✓ вміння ефективно спілкуватися в різних статусних ролях.

Таким чином, комунікативна компетентність – це вміння ставити і вирішувати певного типу комунікативні завдання: визначати цілі комунікації, оцінювати ситуацію, враховувати наміри і способи комунікації партнера (партнерів), вибирати адекватні стратегії комунікації, бути готовим до осмисленої зміни власної поведінки.

Комунікативна компетентність постає як складне системне утворення, що сприяє саморозвитку та самореалізації особистості, її успішній життєдіяльності і соціальній взаємодії.

В межах розглянутих наукових підходів досліджуваний феномен визначається як: 1) здібність особистості вступати в соціальні контакти, регулювати ситуації взаємодії та досягати поставлених комунікативних цілей; 2) міжособистісний досвід комунікації, сформований на основі соціалізації та індивідуалізації; 3) здатність до комунікації на основі гуманістичних принципів та з врахуванням особистісних якостей і з врахуванням комунікативних можливостей партнера по комунікації; 4) особистісні якості, що сприяють успішності перебігу комунікативного процесу; 5) система комунікативних дій, що засновані на знаннях про спілкування і дають змогу вільно орієнтуватися і діяти в когнітивному проторі.

1.2. Психологічні особливості комунікативної компетентності державних службовців

Успішна самореалізація у житті, досягнення професійного успіху, кар'єрне зростання майбутніх спеціалістів часто забезпечується рівнем комунікативної компетентності, що відповідає вимогам роботодавців. Така вагомість комунікативної компетентності особистості постає оскільки вона не тільки пов'язує загальнокультурні компетенції, але і сприяє формуванню професійних.

Підтвердженням цьому є дослідження Ю. М. Жукова, у яких визначено місце і роль комунікативної компетентності в системі компетентностей особистості, при цьому комунікативну компетентність дослідник вважав «ядерним утворенням» у різних моделях професійної, соціальної,

особистісної компетентностей. Одночасно, професійну, соціальну та особистісну компетентності можна вважати структурними компонентами комунікативної, оскільки комунікативні дії можуть називатися компетентними тільки якщо їх виконання спирається на достатньо розвинену предметну (професійну), соціальну (рольову та міжособистісну) та особистісну компетентності [11, с. 175].

Інтегративною якістю особистості, результатом особистісного зростання в процесі професіоналізації вважав комунікативну компетентність В. Н. Введенський. Складовими ж компонентами даного феномену дослідник виділяв комунікативні знання, уміння, навички; комунікативну спрямованість; гуманістичну позицію; комунікативну креативність [14, с.30].

Тож, комунікативна компетентність часто є здобутком професійного становлення і забезпечує виконання професійних завдань на високому рівні. Завдяки їй відбувається професійне зростання, зростає суспільний рівень поваги до держслужбовців, підвищується їх ефективність при виконанні роботи, збільшується результативність прийнятих рішень, швидше досягається професійна мета.

У багатьох професіях комунікативна компетентність постає у якості запоруки успіху у професійній діяльності. Звісно ж, існують професії у яких комунікативна компетентність є менш значущою. Зокрема, це творчі професії, оскільки творчий процес більшою мірою зорієнтований на внутрішній світ особистості. Хоча, у процесі презентації продуктів власної творчої діяльності представники творчих професій можуть здобувати популярність та попит. Підтвердження цих думок знаходимо у працях С. В. Калініна та А. А. Моїсєєва, які підтверджують гіпотезу про взаємозв'язок комунікативної компетентності особистості та успіху у професійній діяльності [34, с.48].

Є професії, в яких вкрай важливим є поєднання комунікативної компетентності та творчої діяльності. Так, в професії фотографа великої вагомості набуває комунікабельність як особистісна риса, як зорієнтованість

на спілкування, на зовнішній світ, вміння швидко вступати у взаємодію з іншими. Це сприяє зростанню показників успішності професіонала та затребуваності. Відсутність же такої орієнтації на спілкування призводить до зменшення кількості клієнтів.

В професії психолога комунікативна компетентність є вкрай необхідною, позаяк саме вона забезпечує ефективність комунікативного процесу та успішне функціонування в професії психолога. Їх комунікативна компетентність виявляється через емпатію, доброзичливість, здатність бути природним, говорити і діяти безпосередньо, сприймати почуття, бути відповідальним.

І. В. Новгородцевою проаналізовано комунікативну компетентність пожежників, зокрема, дослідниця стверджує, що в екстремальних ситуаціях необхідна оптимізована міжособистісна взаємодія фахівців. Це дасть змогу діяти обґрунтовано та адекватно [53, с.83].

Високого рівня комунікативної відповідальності вимагає сфера державного управління. Комунікативна компетентність є частиною професійної компетентності державних службовців. Так, відповідно до Закону України «Про державну службу від 10 грудня 2015 року № 889-VIII «Професійна компетентність – здатність особи в межах визначених за посадою повноважень застосовувати спеціальні знання, уміння та навички, виявляти відповідні моральні та ділові якості для належного виконання встановлених завдань і обов'язків, навчання, професійного та особистісного розвитку».

Від професійної компетентності державних службовців у професійній та комунікативній діяльності залежить і той образ органів державної влади, що утворюється в свідомості людей. Коли утворений імідж є позитивним, то суспільство починає довіряти владі.

Державний службовець вирішує соціальні, економічні та особисті проблеми, приймає рішення, організовує заходи, взаємодіючи і спілкуючись з людьми різних соціальних прошарків, соціально-політичних поглядів,

вірувань. Ця професія належить до сфери «людина-людина», тому комунікація тут є основним інструментом діяльності. Відтак, державні службовці мають бути компетентними, освіченими, вміти взаємодіяти з клієнтами на високому культурному, професійному, морально-етичному рівні.

Помилкове сприйняття/розуміння інформації комунікаторів може призводити до дезорганізації в системі управління, помилок, непорозумінь та конфліктів. Перед державним службовцем постає вимога скеровувати свої дії згідно з законом, посадовими інструкціями, часто необхідно не тільки володіти інформацією, а й пояснювати, доводити та переконувати. Відтак, для держслужбовця комунікативна компетентність є професійно важливою якістю, а він сам має бути «професійним комунікатором».

Для ефективної реалізації професійних обов'язків державний службовець повинен послуговуватися в діловому спілкуванні комунікативними навичками (легкість у контактах), з розумінням ставитися до інших, вміти співпереживати, впливати словом.

Можна виділити декілька причин чому комунікативна компетентність є важливою складовою професійної діяльності державних службовців, зокрема: 1) високі вимоги до держслужбовців; 2) потреба у розвитку практичного хисту державних службовців; 3) комунікація є головною умовою існування людської спільноти.

В межах визначеної теми можна умовно виділити декілька напрямків дослідження: 1) Культура спілкування як результату розвитку особистості (І. Д. Бех, М. І. Боришевський, Л. В. Долинська, Д. С. Максименко, Н. В. Чепелєва, В. М. Куніцина та ін.). 2) Особливості комунікативної компетентності фахівців різних галузей (В. М. Куніцина в даному напрямку комунікативна компетентність вивчалася як підґрунтя для професійного успіху. 3) Структура, завдання, зміст та технології державної служби в процесі професійного становлення особистості та її комунікативної компетентності (А. Ф. Мельников, В. М. Сороко, Н. Г. Протасов).

Найбільший інтерес в рамках заявленої теми становить вивчення особливостей професійного спілкування державних службовців, зокрема професійно-мовленнєва комунікація та комунікативна компетентність. Не дивлячись на запит щодо розробки та впровадження програм розвитку комунікативної компетентності державних службовців, досліджень присвячених вивченню її психологічної складової не так багато.

Комунікативна компетентність державного службовця являє собою сукупність знань про загальнолюдські та професійні якості особистості, про комунікацію в ході державно-управлінських відносин; основним призначенням якої є регуляція поведінки учасників комунікативного процесу для зменшення комунікативних суперечок, корекція індивідуальних інтересів та мети.

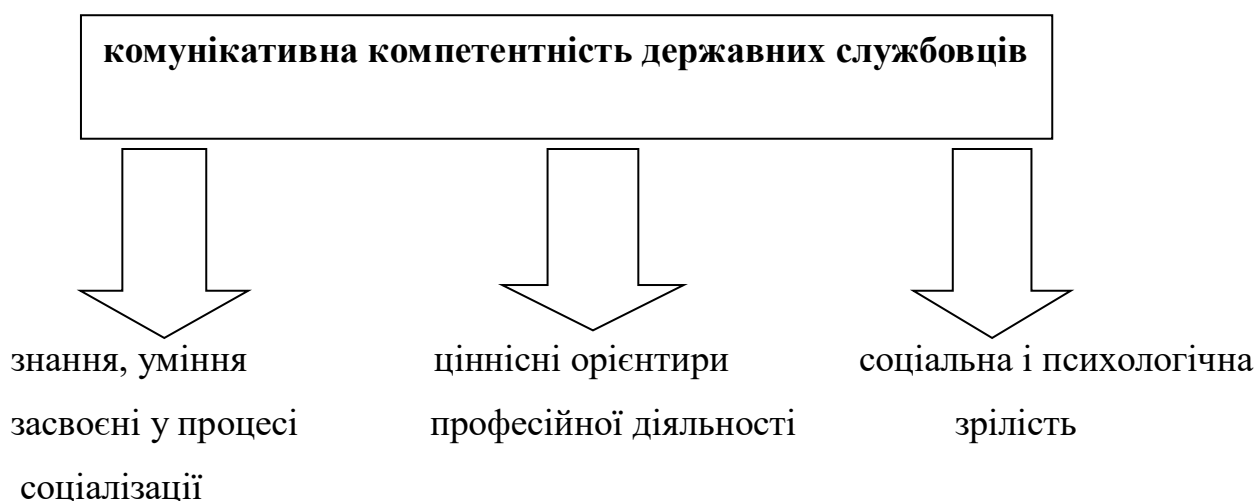


Рис.1.1. Структура комунікативної компетентності державних службовців

Основною метою комунікативної компетентності державного службовця є визначення правил організації комунікативного процесу, сприяння взаєморозумінню комунікаторів під час державно-адміністративних відносин [5, с.140].

Комунікативна компетентність державних службовців постає як здатність до здійснення продуктивного обміну складовими соціального комунікативного контексту, що є значущими для породження та сприйняття

спілкування в певній соціокультурній ситуації (вербальні та невербальні складові, норми, правила, цінності тощо).

Окрім зазначеного, структурним компонентом комунікативної компетентності є комунікативна культура; вона здійснює вплив на процес реалізації державних та адміністративних завдань, що, в свою чергу, детермінує динамічність комунікативного процесу між державним службовцем та громадськістю. В «Правилах етичної поведінки державних службовців» «Підвищення рівня професійної компетентності» та «дотримання високого рівня комунікативної компетентності» є основними вимогами.

Існують і інші підходи до визначення структури комунікативної компетентності державних службовців. Е. Л. Мелибурда виділяє такі структурні компоненти: комунікативно-діагностичний (що дає змогу виявляти можливі соціальні протиріччя); комунікативно-програмуєчий (виявляється в розробці програм спілкування); комунікативно-організаційний (сприяє організації та стимулюванню комунікативного процесу); комунікативно-виконавський (визначає комунікативний процес та його перебіг) [45, с.76].

Представники різних професій вирізняються специфічними характеристиками їх комунікативної компетентності, зокрема: сформованість навичок спілкування, які співвідносяться з вимогами суспільства; традиції у використанні комунікативних засобів, що забезпечують високу якість роботи державного управління. Так, комунікативна компетентність державних службовців теж має певні особливості:

- вміння прогнозувати комунікативні ситуації, в межах яких здійснюється діяльність державних службовців;
- вміння керувати комунікативними процесами у певній державній установі;

- вміння дотримуватися вироблених правил та вимог в ході реалізації цілісних якостей.

Серед таких правил наступні:

- правило передавання інформації, якщо вона зрозуміла та підтверджено предмет спілкування;

- правило готовності до розуміння, яке слугує подоланню семантичного та професійного бар'єрів, що заважають адекватному порозумінню;

- правило конкретності, що передбачає уникнення ситуації невизначеності;

- правило контролю невербальних сигналів, мовних повідомлень і його форми подання;

- правило гіпотетичного припущення про неправильність власної думки;

- правило відкритості, яке передбачає готовність до зміни власної точки зору, через нові з'ясовані факти та врахування позиції суперника;

- правило активного та конструктивного прослуховування – слугує налагодженню конструктивної взаємодії державного службовця та його клієнта і досягненню взаєморозуміння між ними. Норми ж повинні бути легітимізовані для державно-громадського спілкування з урахуванням індивідуальних здібностей державних службовців та соціальних ролей (організатор/учасник процесу) в ньому.

Хоча всі запропоновані правила зорієнтовані на професійну діяльність державних службовців з клієнтами, слід пам'ятати, що необхідно дотримуватися режиму роботи з посадовими особами, як по горизонтальній, лінії їх взаємодії, так і по вертикальній. Це забезпечить кар'єрне зростання, професійний та внутрішній комфорт на робочому місці та ін.

О. П. Євсюков зазначає, що виконання державним службовцем своїх обов'язків передбачає насичений комунікативний процес, що потребує

швидкого темпу роботи, переключення, контролю за іншим комунікатором. Для успішного здійснення поставлених задач він повинен мати добре розвинені комунікативні та організаторські здібності, оскільки саме вони допомагають реалізовувати службові завдання. Найяскравіше комунікативні якості державного службовця виявляються під час надзвичайних ситуацій. Відтак, такі якості є вимогою до державного службовця [25, с.130].

В. Безрук у своїх наукових пошукуваннях відносно комунікативної компетентності, особливу увагу звертає на невербальні засоби спілкування, що розкриваються через кінетику, паралінгвістику, проксеміку, візуальне спілкування. Вербальні засоби комунікації, що ґрунтуються на основі мови, є основним інструментом налагодження взаємодії між держслужбовцями та клієнтами. Автор стверджує, що для представників кожної професії характерний один типовий прийом «кодування/декодування інформації» [5, с.145].

У процесі взаємодії «державний службовець-клієнт» особлива увага належить невербальним засобам спілкування. Зокрема, оптимальний шлях розвитку комунікативної компетентності визначається через користування невербальними засобами. Жести – це важлива складова комунікативного процесу. Серед таких засобів автор виділяв: жести ілюстратора; жести-регулятори; жести-емблеми; адаптери жестів, афористичні жести. Вони формують екстралінгвістичний супровід комунікативної ситуації, доповнюючи значущу інформацію у галузі державного управління.

В. Безрук, підкріплюючи ці думки, наводить факти деяких досліджень: наприклад, в дослідженні Мюнхенського університету стверджується, що державні службовці більшою мірою здійснюють нелінгвістичну взаємодію (53%), звуки та інтонація займають близько 38%, тоді як слова лише 7% [5, с.147]. Напевно, тому С. Хефнер акцентував увагу на необхідності врівноважувати вербальні та невербальні засоби спілкування, оскільки без одного з них не видається можливим створити повноцінне уявлення про ситуацію. Зважаючи на той факт, що оптико-кінетична система знаків

забезпечує більш ніж 70% інформації, можна стверджувати, що вивчення комунікативної компетенції державних службовців має містити ще й цей аспект.

О. Мудрик зауважував, що процес спілкування важливий не тільки для себе, але і для інших; тому важливим є формування навичок спілкування. Так, державний службовець, підвищуючи рівень комунікативної компетентності, повинен: вміти ставити мету службового або неформального спілкування; згідно з наміченою тактикою, організувати та контролювати процес спілкування; послуговуватися різними техніками мовлення; дотримуватися мовленнєвого етикету; коректно ставити та відповідати на питання; вести різні форми діалогічного мовлення; аналізувати та вирішувати суперечки й конфлікти у службових відносинах; переконувати; «зчитувати» невербальні сигнали у поведінці інших комунікаторів і адекватно реагувати на них; адаптуватись до ситуативних умов [49, с.267].

О. П. Євсюков вивчав ще одну важливу комунікативну якість державного службовця – здатність запобігати та розв'язувати конфлікти, адже вирішуючи адміністративні питання, вони дуже часто стикаються з конфліктами інтересів. В таких ситуаціях має вияв особистий інтерес державного службовця, що йде врозрід з інтересами громадян або суспільства загалом [25, с.130].

Науковець запропонував декілька варіантів вирішення конфлікту: 1) усунення інтересу, що спровокував конфлікт; 2) усунення державного службовця від виконання службових обов'язків; 3) зміна посади державного службовця на іншу; 4) введення третьої сторони для контролю за прийняттям рішення в конфліктних умовах.

Орієнтуючись на розвиток комунікативної компетентності державних службовців, варто приділити увагу техніці, що ґрунтується на різних формах дистанції між державними службовцями та клієнтами: сервісно-ділова, рольова і інтимно-особистісна. В реалізації тивоих сервісних функцій державним службовцем вони детермінують форми довіри між працівником

та клієнтом. В комунікативному аспекті це виявляється як здатність до встановлення контактів на різних психологічних відстанях (близькість-віддаленість).

Зважаючи на зазначене, державний службовець із сформованою комунікативною компетентністю витримує інертну позицію в комунікативних ситуаціях, що дає йому змогу бути достатньо гнучким та дотримуватися принципів, обстоюючи власну думку та враховуючи інтереси іншої сторони.

Тож, визначимо основні ефективні способи підвищення комунікативної компетентності державних службовців:

- Збільшення конкурентоспроможності та свободи особистості.
- Комунікація як в межах певного рівня влади, так і міжрівнями.
- Підвищення компетентності та відповідальності державних службовців.
- Формування та розвиток системи професійного навчання державних службовців.
- Використання технологій впливу на управлінському та психологічному рівні.
- Розвиток вміння вести переговори та впливати на інших комунікаторів.

Отже, комунікативна компетентність визначається як сукупність норм, методів та форм взаємодії, що містить в собі найкращі зразки та цінності поведінки. Культурна складова спілкування пов'язана з системою стандартів і уявлень особистості, включеними в момент взаємодії з іншими суб'єктами.

Компоненти в структурі комунікативної культури: психологічні особливості людини, включаючи комунікабельність, емпатію, відображення комунікативної діяльності, саморегуляцію; особливості мислення, що виражаються у відкритості, гнучкості, нестандартному асоціативному діапазоні та внутрішньому плані дій; соціальні установки, що стимулюють інтерес до самого процесу спілкування та співпраці, а не до результату.

Як професійно значима риса особистості, комунікативна компетентність інтегрує знання, вміння та досвід комунікативної діяльності та визначає шляхи організації ціннісної взаємодії у процесі професійної діяльності. Отже, комунікативна компетентність розглядається, з одного боку, як частина професійної, з іншого, як невід'ємна частина комунікативного процесу.

Висновки до розділу 1

Комунікативна компетентність постає як здатність особистості встановлювати і підтримувати контакти з оточуючими. Комунікативна компетентність виявляється через ставлення до людей, до себе, контроль та регуляцію своєї поведінки, особливості взаємовідносин між людьми. Цей вид компетентності є частиною загальної поведінки людини, системою значень, норм, цінностей і зразків поведінки, прийнятих в суспільстві.

Комунікативно компетентна людина вміє обстоювати та грамотно аргументувати свою позицію, проявляється у вмінні моделювати комунікативну ситуацію, домагатися реалізації комунікативної інтенції.

Комунікативна компетентність являє собою комплексне утворення, що складається з таких компонентів: емоційного, мотиваційного, рефлексивного і поведінкового. До складу комунікативної компетентності входить сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують успішний перебіг комунікативного процесу.

Комунікативна компетентність є складовою загальної компетентності держслужбовця, яка вдосконалюється в процесі взаємодії з іншими та формується під впливом зовнішнього середовища, мікросоціального середовища, соціальних установок, психологічних і культурних умов. Комунікативна компетентність впливає на якість діяльності та спілкування й формується в них. Комунікативна компетентність спирається на ті норми та

вимоги, що суспільство висуває до державних службовців, які покликані слідувати їм у своїй професійній діяльності.

Комунікативна компетентність – це головна з професійних характеристик державного службовця, а її формування – це пріоритетне питання формування особистості державного службовця. Цілеспрямований розвиток професійної комунікативної компетентності державних службовців – це кількісні та якісні зміни в психологічній готовності та психологічній компетентності державного службовця у професійному спілкуванні.

Комунікативна компетентність державних службовців теж має певні особливості: - вміння прогнозувати комунікативні ситуації, в межах яких здійснюється діяльність державних службовців; - вміння керувати комунікативними процесами у певній державній установі; - вміння дотримуватися вироблених правил та вимог в ході реалізації цілісних якостей.

РОЗДІЛ 2.

ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

2.1. Методичне забезпечення дослідження психологічних особливостей комунікативної компетентності державних службовців

Основною метою дослідження було теоретично вивчити та емпірично дослідити психологічні особливості комунікативної компетентності державних службовців. Дослідження проводилося на базі Сумської обласної державної адміністрації. Основним дослідженням було охоплено 36 осіб.

Етапи дослідження.

Дослідження проводилось у три етапи впродовж 2020-2021 рр.

На I етапі проводився аналіз стану розробки проблеми комунікативної компетентності державних службовців у теорії і практиці вітчизняних і зарубіжних психологів; здійснювався підбір репрезентативної вибірки дослідження, яка відповідає задуму роботи і здатна відтворювати основні характеристики генеральної сукупності; підбрано комплекс психодіагностичних методик, визначено їх адекватність предмету дослідження.

На II етапі здійснювалось експериментальне дослідження комунікативної компетентності державних службовців та розроблювалась програма спрямована на підвищення комунікативної компетентності державних службовців

На III етапі узагальнювалися результати емпіричної роботи, відбувалось їх оформлення.

З метою емпіричного дослідження психологічних особливостей комунікативної компетентності державних службовців нами були використані такі емпіричні методи:

- 1) методика «Комунікативна соціальна компетентність» (за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим);
- 2) методика «Вимір комунікативної і соціальної компетентності» КОСКОМ (Н.В. Куніцина);
- 3) «Діагностика комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування» А. Г. Самохвалової;
- 4) Методика діагностики самоконтролю у спілкуванні (М. Снайдера);
- 5) Методика «Комунікативні вміння» (Л. Міхельсона).

Методика «Комунікативна соціальна компетентність» [68]

Одним з найвідоміших психодіагностичних інструментів, що вивчає дану проблематику є методика комунікативної соціальної компетентності (КСК) за М. Фетіскіним, В. Козловим, Г. Мануйловим. Дана методика є достатньо валідною і призначаена для вивчення окремих особистісних факторів. Опитувальник містить 100 тверджень. Підрахунок відбувається за такими факторами: А (відкритість – замкнутість), В (логічність мислення), С (емоційна стійкість), Д (життєрадісність – серйозність), К (чутливість – раціональність), М (незалежність – залежність), Н (самоконтроль – імпульсивність), П (нахили до асоціальної поведінки). Окрім зазначених, у методиці передбачено шкалу правдивості (фактор Л) для визначення достовірності отриманих даних.

Методика «Вимір комунікативної і соціальної компетентності»

КОСКОМ (Н. В. Куніцина) [68]

Методику використовують з метою вивчення соціальної компетентності як складного багаторівневого психологічного утворення, в межах якої можна дослідити соціально-психологічну компетентність.

Провідною в даній методиці є шкала комунікативної компетентності. Методика має багатоступеневу валідизацію, що підтверджена багаточисельними кореляціями з показниками інших діагностичних інструментів.

Опитувальник містить 90 суджень, розподілених на 15 шкал. 8 шкал призначені досліджувати конкретні особистісні якості. До них належать: 1) розуміння людей (РЛ); 2) розуміння ситуацій (РС); 3) спритність, хватка, підприємливість (СН); 4) моральні настанови (МН); 5) мотивація досягнення (МД); 6) емоційна стійкість (ЕСТ); 7) стабільність людських відносин (СЛВ); 8) впевненість (ВП). 2 шкали КОСКОМ: 9) імідж; 10) еґо-компетентність - досліджують знання про себе та схильність працювати над власним виглядом, своїм іміджем, здатність до самопрезентації; 11) Шкала соціально-психологічної компетентності. Відображає широту і вимоги репертуару рольової поведінки, знання механізмів людської взаємодії, вміння вирішувати міжособистісні проблеми, вміння жити з людьми; 12) Шкала комунікативної компетентності; 13) Шкала вербальної компетентності. Ці 2 шкали вимірюють ступінь володіння мовними вміннями та сформованість навичок взаємодії; 14) Шкала оперативної соціальної компетентності (ОСК, соціальна компетентність сьогодення), яка вимірює не конкретні професійні та інші знання, а загальну соціальну орієнтацію та обізнаність; 15) Шкала правдивості.

В можливості методики входить: 1) оцінка за окремими шкалами; 2) оцінка за двома остаточними показниками – середнє від суми за 6 шкалами соціальної компетентності (СК) і середнє за 8 шкалами особистісного фактору (ОФ).

«Діагностика комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування» А. Г. Самохвалової [68]

Метою методики є визначення індивідуального профілю комунікативної компетентності особистості і специфічних для неї

комунікативних труднощів у системі ділового спілкування. Комунікативна компетентність особистості постає багаторівневою інтегративною якістю особистості (комплекс мотиваційних, когнітивних, поведінкових особливостей), що визначає ефективне спілкування. В дослідженні використовуються мотиваційний, когнітивний, інструментальний критерії розвитку комунікативної компетентності. Мотиваційний критерій детермінує орієнтацію особистості на самореалізацію та саморозвиток у діловому спілкуванні. Він описується через наступні показники: 1) мотив самовдосконалення у діловому спілкуванні визначається як стійке прагнення особистості розвивати індивідуальний комунікативний потенціал для самореалізації у сфері спілкування і зростання його ефективності. 2) мотив подолання комунікативних труднощів постає у якості сили і стійкості прагнення особистості до розуміння і подолання проблем у спілкуванні, що ускладнюють ділові комунікації.

Ділове спілкування як предмет зацікавленості особистості виявляється через 1) бажання приймати участь у діловому спілкуванні, вияв індивідуальних комунікативних особливостей; 2) цінність міжособистісної взаємодії; 3) значимість процесу і результату ділових комунікацій. Самопізнання і саморозуміння відображають когнітивний критерій комунікативного потенціалу, механізми конструювання конструктивних програм спілкування, варіанти рефлексії комунікативних дій. Даний критерій детермінується такими показниками:

- знання індивідуальних комунікативних особливостей, які залежать від індивідуально-типологічних детермінант комунікативної діяльності,
- особливості розвитку базового, змістового, операційного, рефлексивного рівня індивідуального комунікативного потенціалу.

Такий показник, як «побудова ефективних комунікативних програм», відображається у вмінні особистості визначати ціль і усвідомлено планувати ділові комунікації, орієнтовані на вирішення професійних завдань. Рефлексія ділового спілкування вказує на здатність особистості до

самопостереження, самоаналізу комунікативних дій у сфері ділового спілкування, конструювання програм комунікативного самовдосконалення.

Інструментальний критерій вказує на рівень сформованості конструктивних способів комунікації, які сприяють ефективному впливові на співбесідників і розв'язанню поставленого комунікативного завдання. Даний критерій визначається через наступні показники: 1) актуалізація індивідуального комплексу комунікативних умінь у сфері ділової комунікації, яка передбачає використання в професії індивідуальних технік вербального, невербального, паралінгвістичного впливу на комунікаторів, індивідуальних стилів слухання і контролю за процесом комунікації; 2) креативність у сфері ділового спілкування, як здатність до нестандартного розв'язання комунікативних завдань; 3) адекватність у сфері ділового спілкування як міра відповідності індивідуальних комунікативних дій об'єктивним умовам професійної діяльності.

Методика діагностики самоконтролю у спілкуванні

(М. Снайдера) [68]

Люди з високим комунікативним контролем, за Снайдером, постійно стежать за собою, добре знають, де і як поводитися, управляють вираженням своїх емоцій. Разом з тим, у них ускладнена спонтанність самовираження, вони не люблять ситуацій, що не прогнозуються. Їхня позиція: «Я такий, який я є зараз». Люди з низьким комунікативним контролем більш безпосередні і відкриті, у них більш стійке «Я», мало схильне до змін у різних ситуаціях.

Методика «Комунікативні вміння» (Л. Міхельсон) [68]

Тест визначає рівень комунікативної компетентності і якості сформованості основних комунікативних вмінь. Даний тест є різновидом тестів досягнень, тобто побудований за типом завдання, в якого є правильна відповідь. У тесті передбачається деякий еталонний варіант поведінки, який

відповідає компетентному, упевненому, партнерському стилю. Ступінь наближення до еталону можна визначити по числу правильних відповідей. Неправильні відповіді підрозділяються на неправильних «знизу» (залежні) і неправильні «зверху» (агресивні). Методика містить 27 комунікативних ситуацій.

2.2. Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей комунікативної компетентності державних службовців

Для дослідження комунікативної соціальної компетентності окремих особистісних факторів нами було використано методику КСК М. Фетіскіна, В. Козлова, Г. Мануйлова (див. табл. 2.1.).

Таблиця 2.1

Показники складових комунікативної компетентності

№	Фактор	Максимальний рівень	Переважаюча вираженість факторів	Середній рівень	Низький рівень
1.	А	74,2%	25,8%	-	-
2.	Д	12,9%	48,4%	16,1%	25,8%
3.	К	12,9%	25,8%	51,6%	9,7%
4.	П	-	-	-	100%
5.	М	6,5%	25,8%	35,5%	32,3%
6.	Н	9,7%	45,2%	16,1%	25,8%
7.	В	14	9,7%	45,2%	-
8.	С	9,7%	41,9%	25,8%	22,6%

Примітка: фактор А – відкритість/замкненість, фактор Д – безтурботність/серйозність; фактор К – художнє мислення/раціональність; фактор П – схильність до асоціальної поведінки; фактор М – незалежність/залежність; фактор Н – контролюючий себе/ імпульсивність; фактор В – кмітливість/неуважність; фактор С – емоційна стійкість/нестійкість.

В ході поведеного дослідження було виявлено, що при розгляді отриманих результатів за **фактором «А» (бажання спілкуватись, доброта – замкненість, відчуженість)** у 74,2 % досліджуваних максимальний рівень, у 25,8% державних службовців – переважаюча вираженість даного фактору.

При дослідженні **фактора «В» (рівень розвитку інтелекту)** було виявлено, що 45,2 % державних службовців мають середній рівень, 14% – максимальний рівень, 9,7% – переважаючу вираженість даного фактору. Отже, з картини, яка склалася ми бачимо, що інтелектуальні здібності державних службовців знаходяться на достатньому рівні розвитку. Більша частина досліджуваних мають добре розвинене логічне мислення та кмітливість.

При аналізі **фактору «С» (емоційна стабільність – неврівноваженість)** було з'ясовано, що 41,9 % державних службовців мають переважаючу вираженість даного фактору, у 25,8% – середній рівень, у 22,6% – низький рівень, у 9,7% – максимальний рівень його розвитку. Тобто, більшість досліджуваних є емоційно стабільними.

В ході розгляду **фактора «Д» (життєрадісність, безпечність – мовчазливість, серйозність)** було виявлено, що у 48,4 % респондентів переважаюча вираженість даного фактору, у 25,8% – низький рівень, у 16,1% – середній рівень, у 12,9 % – домінує максимальний рівень. Отже, у більшості державних службовців домінують життєрадісні тенденції.

При дослідженні **фактора «К» (чутливість, художнє мислення – покладається на себе, реалістичність, раціональність)** було виявлено, що у 51,6% державних службовців домінує середній рівень даного фактору, у 25,8% – переважаюча вираженість даного фактору, у 12,9 % – домінує максимальний рівень, 9,7% – низький рівень. Отже, більшість досліджуваних покладаються тільки на власні сили, реалістичні та раціональні.

Аналізуючи **фактор «М» (віддання переваги прийняттю власних рішень, незалежність, орієнтир на себе – залежність від групи,**

наслідування думки багатьох) було помічено, що у 35,5% державних службовців домінує середній рівень даного фактора, у 32,3 % – низький рівень, у 25,8% – переважаюча вираженість даного фактору, у 6,5% – високий рівень. Отже, більшість досліджуваних у процесі прийняття власних рішень орієнтуються на думку інших.

В ході розгляду **фактора «Н» (контроль своїх дій, вчинків, вміння підпорядковувати себе правилам – імпульсивність, неорганізованість)** було помічено, що у 45,2% державних службовців переважаюча вираженість даного фактору, у 35,5% – середній рівень, у 32,3% – низький рівень, у 6,5 % – максимальний рівень. Тобто, більшість досліджуваних вміють добре контролювати свої вчинки, дії та підпорядкувати себе прийнятим правилам.

Досліджуючи **фактор «П» (схильність до асоціальної поведінки)** було виявлено, що відсутні державні службовці, котрі мають схильність до асоціальної поведінки.

Отже, з усього вище сказаного ми можемо зробити висновок, що досліджена вибірка державних службовців є відкритою, а також має високий рівень розвитку комунікативності. Інтелектуальні здібності державних службовців знаходяться на нормальному рівні розвитку.

В межах нашого дослідження рівні комунікативної і соціальної компетентності вивчалися нами за допомогою методики Н.В. Куніциної «Вимір комунікативної і соціальної компетентності» КОСКОМ (див. рис. 2.1.).

Виходячи з отриманих даних, можна стверджувати, що лише у 22% опитаних державних службовців комунікативна компетентність є високорозвиненою. Ці респонденти мають добре розвинену систему психологічних знань про себе та інших, про соціальну дійсність, уміння, навички у спілкуванні, стратегії поведінки у соціальних ситуаціях, що дозволяє будувати ефективне міжособистісне спілкування відповідно до цілей та умов взаємодії; швидко і адекватно адаптуватися, приймати рішення зі знанням справи, враховуючи кон'юнктуру, що склалася; діяти за

принципом «тут, тепер і найкращим чином», витягуючи максимум можливого з обставин, що склалися.

Майже така ж кількість респондентів (24%) характеризується протилежними характеристиками щодо комунікативної компетентності, оскільки мають низький рівень її розвиненості. Разом із тим, варто зазначити, що переважна більшість (54%) відзначається середнім рівнем комунікативної компетентності.

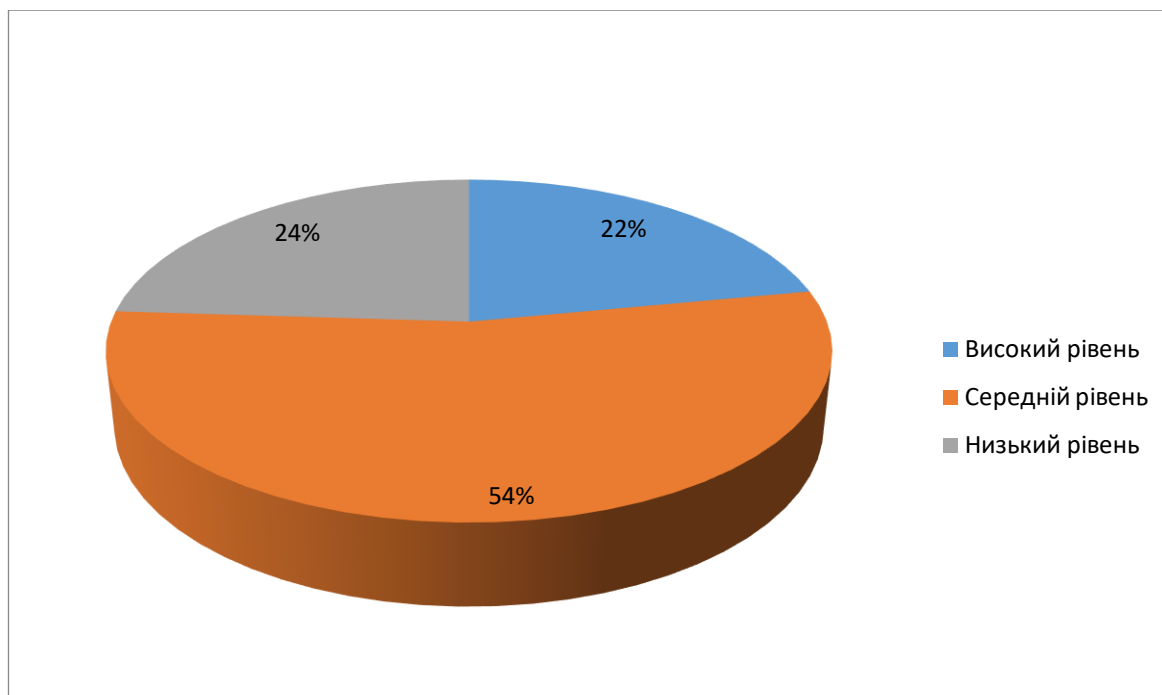


Рис. 2.1. Рівні комунікативної компетентності державних службовців (за методикою КОСКОМ Н.В. Куніциної)

Перейдемо до розгляду показників комунікативної компетентності державних службовців (за методикою КОСКОМ Н.В. Куніциної) за окремими шкалами (див. Рис. 2.2.). Варто відзначити, що у переважній більшості досліджуваних всі показники комунікативної компетентності розвинені на середньому рівні.

Респонденти з середніми показниками розуміння ситуації (56%) можуть достатньо швидко орієнтуватися у новому колективі, у ситуації міжособистісного спілкування. Зазвичай правильно оцінюють ситуацію, в якій вони мають діяти і бути. Добре орієнтуються у складних ситуаціях і

досить швидко знаходять із них вихід. Досліджувані ж з низькими показниками за шкалою (19%) виявляють протилежні особливості у поведінці. Особливу хватку у професійній діяльності виявляють 21% державних службовців, більшість 64% характеризується середнім рівнем розвиненості цієї якості.

Установками на моральні цінності вирізняються 21% опитаних державних службовців. Показник мотивації досягнення найвищий у 28% респондентів, разом із тим, незацікавленими в результатах своєї роботи є 26% досліджених.

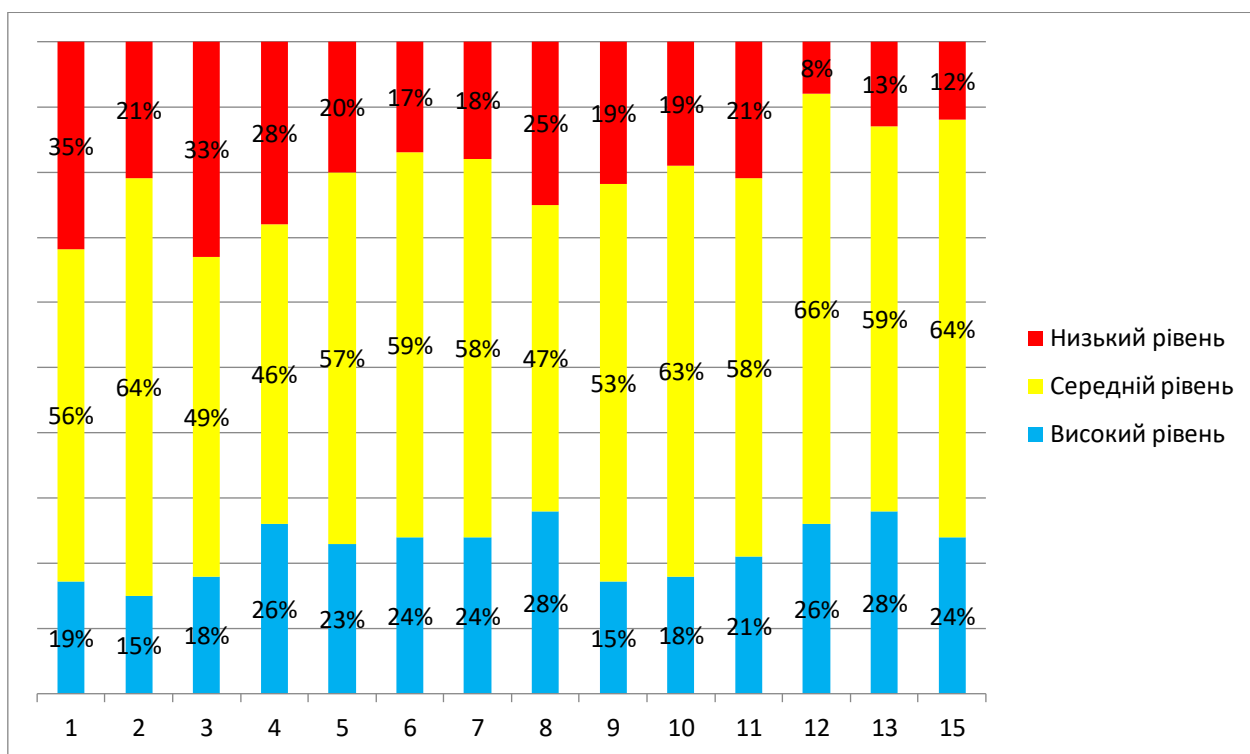


Рис. 2.2. Показники комунікативної компетентності державних службовців (за методикою КОСКОМ Н.В. Куніциної)

Примітка: 1 – розуміння ситуації; 2 – сноровка, хватка; 3 – моральні установки; 4 – мотивація досягнення; 5 – емоційна стабільність; 6 – уміння самопрезентації; 7 – соціально-психологічна компетентність; 8 – вербальна компетентність; 9 – опертивна соціальна компетентність; 10 – его-компетентність; 11 – комунікативна компетентність; 12 – впевненість; 13 – стабільність людських відносин; 15 – комунікативно-особистісний потенціал.

Переважна більшість державних службовців (57%) виявила себе емоційно стабільними, однак ця характеристика для них є ситуативною. Респонденти з високими показниками (20%) за цією шкалою характеризуються здатністю зберігати психічну рівновагу, коли потрапляють у фруструючу ситуацію. Їх важко вивести із себе. Вони досить терпимі до помилок у поведінці інших людей.

Ці державні службовці в основному перебувають у піднесеному та гарному настрої. Після фруструючої та дестабілізуючої ситуації вони досить швидко відновлюють душевну рівновагу. Вони здатні виявляти терпимість і витримку там, де це необхідно. Низькі показники за шкалою (23%) «емоційна стабільність» вказують на протилежні прояви у переживаннях та поведінці державних службовців.

Більша частина нашої вибірки (59%) мають середньо розвинені здібності до самопрезентації. Отже, вони достатньо добре усвідомлюють важливість відповідності зовнішнього вигляду та поведінки людини, умов ситуації. Вміють піднести себе і добре орієнтуються в тому, як мають виглядати і поводитися відповідно до вимог ситуації та обставин. Низькі показники (24%) свідчать про зворотну ситуацію.

58% опитаних державних службовців характерний середній рівень розвитку соціально-психологічної компетентності. Тобто, вони здатні швидко орієнтуватися в новій ситуації, знають до кого і навіщо звернутися задля досягнення своєї мети або вирішення своїх проблем. Здатні з різних варіантів вибрати найбільш правильний спосіб спілкування, який максимально ефективно дозволить досягти поставленої мети. Добре знають шляхи підвищення кар'єри у своїй галузі діяльності.

Особам із високим рівнем розвитку соціально-психологічної компетентності (18%) добре у взаєминах з людьми, у різноманітності соціальних ролей та способів взаємодії. Вони вміють вирішувати міжособистісні проблеми, ефективно застосовувати вироблені сценарії поведінки у складних конфліктних ситуаціях. У державних службовців з

низькими показниками за шкалою (24%) виявляються протилежні особливості у поведінці та спілкуванні.

Чверть досліджуваних мають високо розвинену вербальну компетентність, і трішки більше – 28% низький рівень розвитку даного показника, що може ускладнювати процес спілкування державного службовця з клієнтами.

66% опитаних державних службовців є достатньо впевненими в собі, можуть постояти за себе, коли відчувають, що їхні права порушуються, висловити свою думку, навіть якщо вона незручна чи не подобається іншим. Найвищі показники за цією шкалою характерні 8% з досліджених державних службовців і свідчать про вміння респондентів відстоювати свої права, здатність першими вступити в міжособистісний контакт, у спілкування. При низьких показниках (26%) за цією шкалою досліджувані виявляють зворотні характеристики у поведінці.

Переважна більшість опитаних державних службовців (58%) добре володіє комунікативними навичками та вміннями. Вони мають гарне уявлення про культурні норми, звичаї, традиції, етикет та обмеження у сфері спілкування. У досліджуваних з низькими показниками за шкалою (21%) виявляються протилежні особливості у поведінці та спілкуванні.

Державні службовці з високими показниками за шкалою «комунікативна компетентність» (21%) легко включаються в бесіду в будь-якій компанії незалежно від статі та віку присутніх людей. Вони можуть домовитись, якщо знадобиться, практично з будь-якою людиною. Чи здатні легко повернути бесіду в потрібне русло. Добре орієнтуються у правилах етикету спілкування з незнайомими людьми. Практично завжди знаходять вихід із скрутного становища у міжособистісному спілкуванні. Добре володіють мистецтвом компліменту, можуть вільно і легко висловлюватися щодо позитивних рис людей.

Випробувані з високими показниками за шкалою «Стабільність людських стосунків» (59%) вибудовують близькі стосунки з людьми, не

боячись втратити особисту свободу. Вони досить легко сходяться з людьми. Надають свободу вибору близьким людям, не зобов'язують їх діяти відповідно до своїх вимог та бажань. Часто мають друзів ще з дитинства.

Державні службовці з високим рівнем вираженості стабільності людських відносин (13%) близькі стосунки, які зав'язуються з іншими, мають намір зберегти протягом усього життя. При низьких показниках за цією шкалою державні службовці (28%) виявляють зворотні характеристики у поведінці.

Респонденти з високими показниками комунікативно-особистісного потенціалу (12%) часто можуть допомогти людині гарною порадою, коли вона сама не може розібратися в ситуації та намірах партнерів. Можуть легко без особливих зусиль та напруги подужати великий обсяг нової інформації. Вони вміють добре слухати. Почуваються вільно у нових і незнайомих ситуаціях. Ухвалюючи рішення, вони схильні прораховувати всі наслідки та взаємні ходи. Рідко ображаються.

Державні службовці з середньо розвиненим комунікативно-особистісним потенціалом (64%) легко знаходять спільну мову з людьми. Вони обережні, але в той же час не бояться зробити помилку. Їм часто вдається передбачити, як поведеться в тій чи іншій ситуації та чи людина. Вони можуть зосередитися і працювати за сильних відволікаючих обставин. Їм вдається уникнути багатьох помилок, тому що добре знають себе та правильно оцінюють свої можливості. При низьких показниках за цією шкалою (24%) державні службовці виявляють зворотні характеристики у поведінці.

Діагностика комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування за допомогою методики А. Г. Самохвалової дала змогу вивчити як загальний рівень комунікативної компетентності державних службовців, так її мотиваційні, комунікативні, інструментальні особливості (див. рис.2.3. – 2.6.).

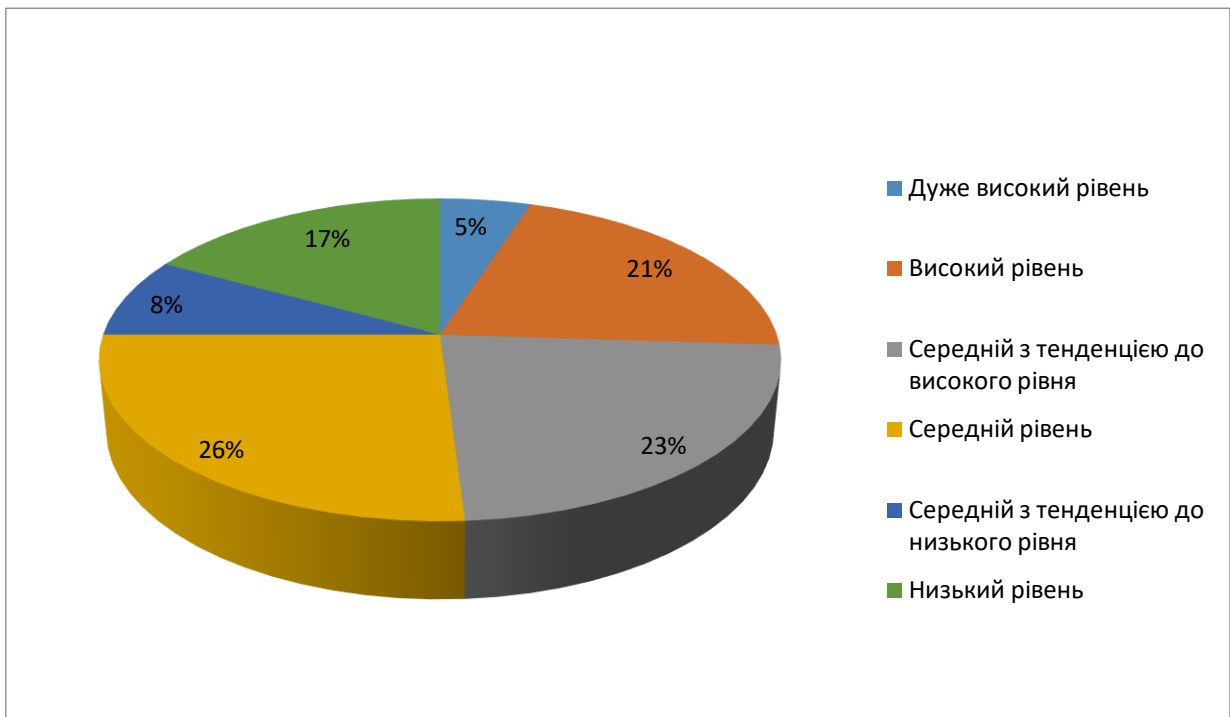


Рис. 2.3. Загальний рівень комунікативної компетентності державних службовців у сфері ділового спілкування (за методикою А. Г. Самохвалової)

Результати дослідження мотиваційного показника комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування подано на рис. 2.4. Отримані дані вказують на те, що мотив самовдосконалення у сфері ділового спілкування у державних службовців сформовано середньою мірою (48%), тобто ці респонденти усвідомлюють значущість самовдосконалення у комунікативній сфері, ставлять перед собою перспективі цілі комунікативного самовдосконалення.

Мотив подолання комунікативних труднощів у державних службовців досить стійкий, оскільки виявляється у більшості ситуацій комунікативних ускладнень, спрямований на швидке вирішення виниклих проблем (53%). І тільки у 19% опитаних наявна спрямованість на творчу самореалізацію під час вирішення комунікативних проблем.

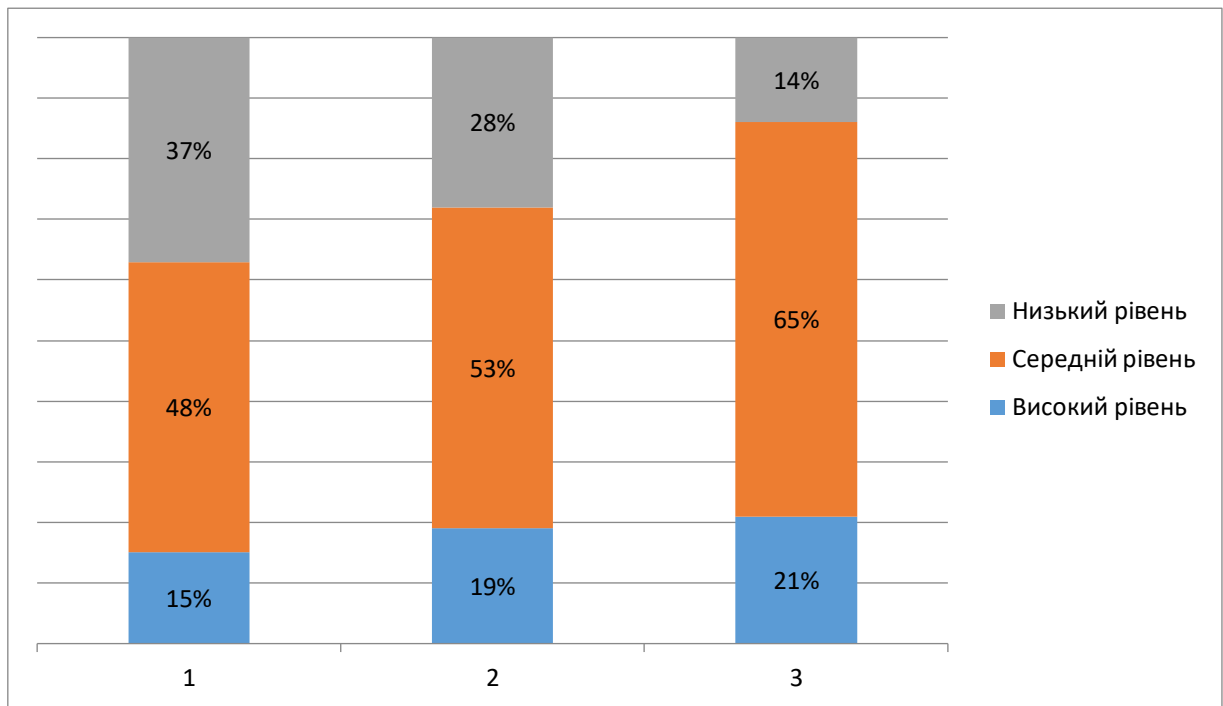


Рис. 2.4. Мотиваційний показник комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування (за методикою А. Г. Самохвалової)

Примітка:

- 1 - Мотив самовдосконалення у сфері ділового спілкування
- 2 - Мотив подолання комунікативних труднощів
- 3 - Інтерес до сфери ділового спілкування

Для 65% опитаних державних службовців характерний стійкий інтерес до ділових комунікацій, до взаємин, що розвиваються, до прояву у професійній діяльності індивідуальних комунікативних якостей.

Результати вивчення когнітивного показника комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування представлено на рис. 2.5. Подані дані вказують на те, що досліджені державні службовці характеризуються: 1) середнім рівнем пізнання індивідуальних комунікативних особливостей: вони в більшості ситуацій спостерігають за своєю комунікативною поведінкою, їм важливо, як їх сприймають інші люди; 2) середнім рівнем комунікативного планування: людина в більшості ситуацій планує свою комунікативну поведінку, враховує особливості комунікативної ситуації співбесідників, однак з трудом перебудовує свої комунікативні програми; 3) середнім рівнем розвитку рефлексивності:

рефлексія досить стійка, людина схильна до самоспостереження і самоаналізу у сфері ділового спілкування.

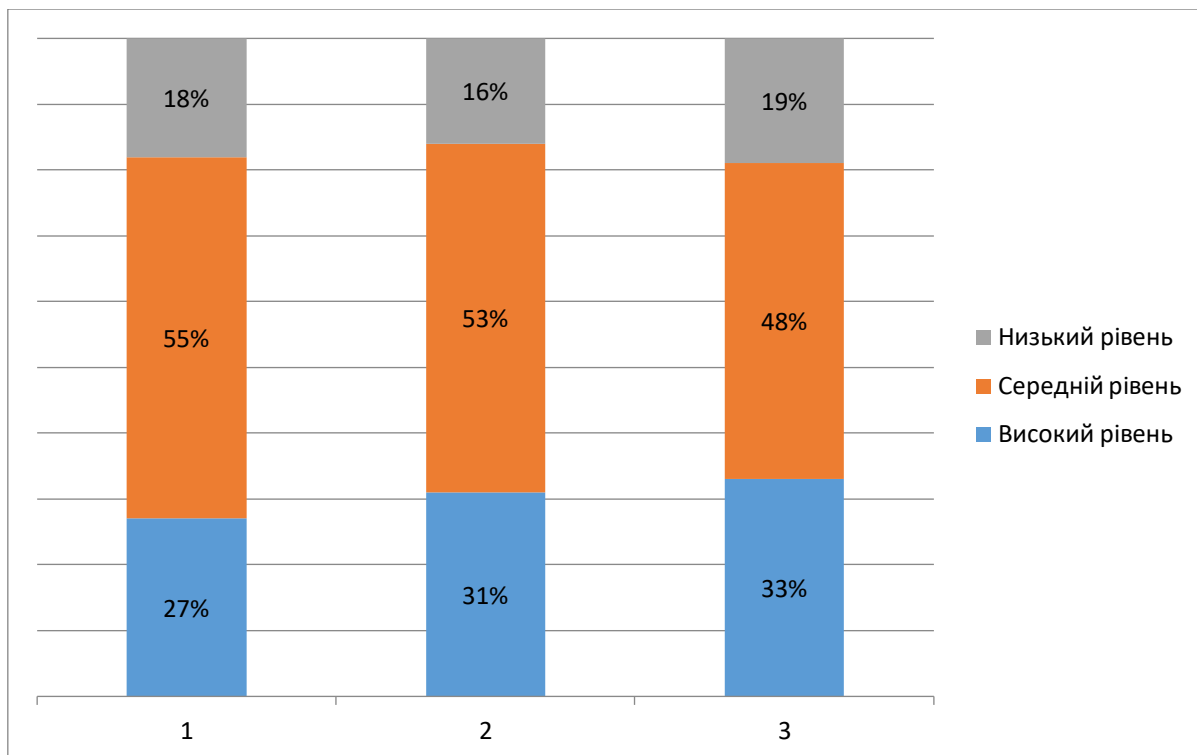


Рис. 2.5. Когнітивний показник комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування (за методикою А. Г. Самохвалової)

Примітка:

- 1 - Знання індивідуальних комунікативних особливостей
- 2 - Побудова ефективних комунікативних програм
- 3 - Рефлексія ділових комунікацій

Дані, щодо дослідження інструментального показника комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування подано на рис. 2.6. Опитані респонденти в межах даного показника виявляють: 1) середній рівень самоактуалізації, тобто їх комунікативні дії співвідносяться з індивідуальними можливостями державних службовців, однак у них не сформовані індивідуальні способи ефективної комунікативної поведінки; 2) середній рівень комунікативної креативності, відтак ці державні службовці мають творчі здібності, однак у ділових комунікаціях використовують їх з обережністю; 3) середній рівень адекватності, тому найчастіше комунікативні дії цих державних службовців вибудовуються відповідно до

вимог ситуації, разом з тим змінювані комунікативні умови помітно ускладнюють комунікацію.

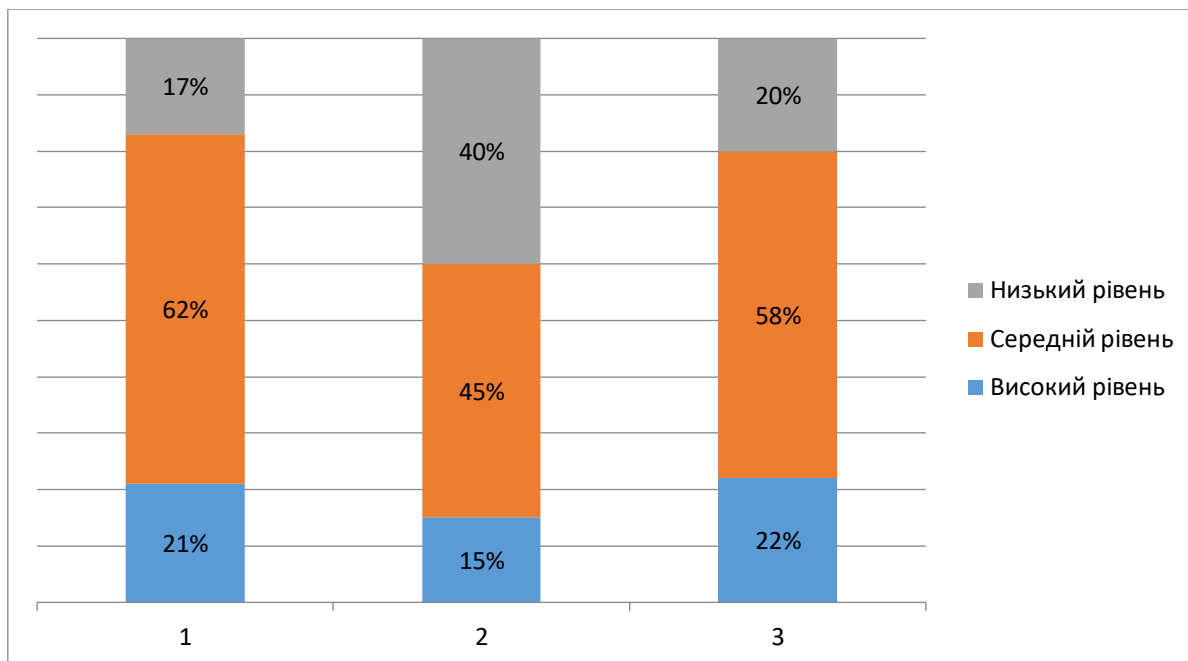


Рис. 2.6. Інструментальний показник комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування (за методикою А. Г. Самохвалової)

Примітка:

- 1 - Актуалізація індивідуально-своєрідної системи комунікативних вмінь у сфері ділового спілкування
- 2 - Креативність у сфері ділового спілкування
- 3 - Адекватність у сфері ділового спілкування

Рівень самоконтролю у спілкуванні діагностовано за допомогою методики М. Снайдера, результати подано у рис. 2.7.

Згідно з отриманими даними переважна більшість опитаних державних службовців (51%) визначається середньо розвиненим рівнем самоконтролю у спілкуванні, тобто ці респонденти виявляють себе як щирі, але не стримані у своїх емоційних реакціях та проявах, у процесі спілкування вони зважають на інтереси та потреби оточуючих людей, співрозмовників.

Третина досліджених державних службовців (32%) виявляє комунікативний контроль процесу спілкування на низькому рівні. Такі фахівці характеризуються стійкою поведінкою та не вважають за потрібне змінювати щось у взаємодії, стилі спілкування відповідно до комунікативної

ситуації. Таких осіб часто вважають «незручними», зважаючи на їх безпосередність. Разом із тим, ця частина державних службовців є більш відкритою та безпосередньою порівняно з іншими. Їм властиве стійке Я, котре майже не змінюється від ситуації до ситуації.

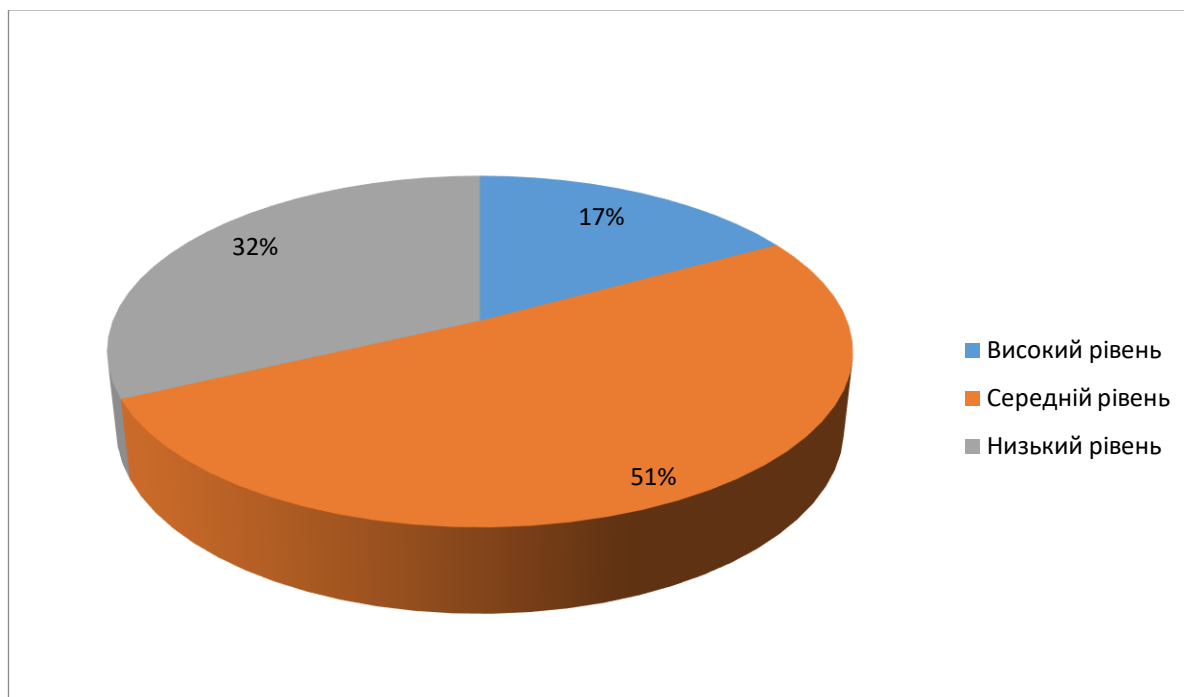


Рис. 2.7. Рівні самоконтролю у спілкуванні державних службовців (за методикою М. Снайдера)

Державних службовців з високим рівнем комунікативного контролю виявлено 17%. Цим респондентам властива здатність легко вживатися у будь-яку комунікативну роль, передбачати враження співрозмовника та гнучко реагувати на зміну ситуації. Такі якості допомагають державному службовцю здійснювати свою професійну діяльність на високому рівні. Ці респонденти слідкують за своєю поведінкою в межах комунікативної ситуації, добре розуміють де і як себе потрібно поводити, здатні добре управляти і регулювати прояв своїх емоцій. Однак, вони мають і певні утруднення у спонтанному самовираженні.

Результати отримані за тестом «Комунікативних вміннь» (Л.Міхельсона) свідчать про рівень комунікативної компетентності та якості сформованості основних комунікативних умінь представлені в таблиці 2.2.

Показники типів комунікативної поведінки

№	Ситуації та уміння	Залежні	Компетентні	Агресивні
1.	Уміння надавати і приймати знаки уваги (компліменти)	51,6%	6,5%	41,9%
2.	Реагування на справедливую критику	22,6%	29,0%	48,4%
3.	Реагування на несправедливую критику	6,5%	77,4%	16,1%
4.	Реагування на провокуючу поведінку з боку співрозмовника	12,9%	48,4%	38,7%
5.	Уміння звернутися до співрозмовника з проханням	25,8%	48,4%	25,8%
6.	Уміння відповісти відмовою на чуже прохання, сказати «ні»	6,5%	48,4%	45,2%
7.	Уміння самому висловити співчуття, підтримку	9,7%	77,4%	12,9%
8.	Уміння самому приймати співчуття і підтримку з боку співрозмовника	25,8%	32,3%	41,9%
9.	Уміння вступити в контакт з іншою людиною, контактність	12,9%	74,2%	12,9%
10.	Реагування на спробу вступити з тобою в контакт	54,8%	19,4%	25,8%

Слід зазначити, що для компетентного типу комунікативної поведінки, характерні такі якості як безпосередність у спілкуванні, повага у ставленні до інших, такі особи співвідносять свої реакції з поведінкою оточуючих людей. Особам, які мають залежний тип властива поведінка підпорядкування до волі інших людей, а також напруженість. Для осіб з агресивним типом властива висока імпульсивність у спілкуванні, поведінка не завжди адекватна ситуації спілкування. Отже якщо кількісно аналізувати, то за кожним фактором ми отримали такі результати: більша частина державних службовців схильна до залежного (51,6%) та агресивного (41,9%) типу комунікативної поведінки в ситуації прийняття та надавання знаків уваги (компліментів), і лише невеликій частині характерний компетентний тип.

Більшість досліджуваних поводять себе компетентно під час реагування на несправедливу критику (77,4%); реагують на провокуючу поведінку з боку співрозмовника 48,4% досліджуваних, звертаються до співрозмовника з проханням 48,4% державних службовців, висловлюють співчуття та надають підтримку 48,4% опитаних, вступають в контакт з іншою людиною, контактні 77,4% досліджених.

Але якщо підрахувати кількість «правильних» та «не правильних» відповідей до загальної кількості обраних відповідей виявляється, що у всіх респондентів переважає компетентний, впевнений, партнерський стиль.

Наступним етапом роботи був кореляційний аналіз отриманих в дослідженні даних (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Показники взаємозв'язку різних аспектів комунікативної компетентності (за коефіцієнтом кореляції (Пірсона, r))

Показники комунік. компетентності Типи комунікативної поведінки	А	Д	К	П	М	Н	В	С
Залежні	-0.003	0.012	-,460**	0.033	,376*	,396*	0.098	-,489**
Компетентні	,417*	0.088	0.012	-0.286	0.187	,439*	,475**	0.032
Агресивні	0.026	0.086	-0.136	0.013	0.187	-,421*	-0.153	-,397*

Примітка: фактор А – відкритість/замкненість, фактор Д – безтурботність/серйозність; фактор К – художнє мислення/раціональність; фактор П – схильність до асоціальної поведінки; фактор М – незалежність/залежність; фактор Н – контролюючий себе/ імпульсивність; фактор В – кмітливість/неуважність; фактор С – емоційна стійкість/нестійкість.

Примітка: жирним шрифтом відзначені достовірні оцінки:

* - на рівні $p < 0,05$.

** на рівні $p < 0,01$.

Результати кореляційного аналізу представленого в таблиці 2.3 свідчать про виявлений взаємозв'язок між: залежним типом комунікативної поведінки

та факторами К, М, Н, С. Відтак, державні службовці зі схильністю до підпорядкування волі інших людей, значимо частіше виявляють раціональність, залежність, самоконтроль та нестійкість.

Державним службовцям із компетентним типом комунікативної поведінки властиві відкритість (фактор А), самоконтроль (фактор Н) і кмітливість (фактор В).

Особи з агресивним типом комунікативної поведінки значимо частіше виявляють імпульсивність (фактор Н) та нестійкість (фактор С).

Виходячи з отриманих в ході емпіричного дослідження даних, вбачаємо потребу в проведенні психорозвивальної роботи орієнтованої на підвищення комунікативної компетентності державних службовців.

2.3. Психорозвивальна програма орієнтована на підвищення комунікативної компетентності державних службовців

В даний час, коли в нашій країні радикально змінюються всі суспільні відносини і соціальні інститути, вивчення особливостей комунікативної компетентності державних службовців стає особливо затребуваною та актуальною проблемою дослідження.

Мета: розвиток комунікативної компетентності, набуття навичок ділового спілкування.

Завдання:

1. Розвиток навичок ефективного спілкування.
2. Розвиток уміння адекватно висловлювати свої почуття та розуміти вираження почуттів інших людей.
3. Пізнання своїх можливостей та обмежень у взаємодії з іншими людьми.
4. Розвиток вміння прогнозувати поведінку іншої людини та уникати конфліктів.

Форми та методи роботи:

Групові заняття, які складаються з психотехнічних ігор, вправ, рольових ігор, обговорення, дискусій, рефлексії.

Категорія учасників: державні службовці.

Періодичність та тривалість зустрічей: 10 занять 1 раз на тиждень по 1 годині.

Навчально-тематичне планування:

Заняття складаються з привітання, повідомлення теми, основних вправ, підведення підсумків.

Очікуваний результат:

Високий рівень комунікативної компетентності; розвинені основні комунікативні навички, володіння прийомами самопрезентації в групі; розширення та поглиблення уявлень про себе у ситуації спілкування; уміння приймати конструктивні рішення у складних та проблемних ситуаціях спілкування; володіння навичками саморегуляції; рефлексивні вміння; сформованість уявлень про можливі наслідки своєї поведінки та поведінки інших людей.

Таблиця 2.4

Тематичне планування корекційно-розвивальної програми

№ п/п	Зміст заняття	Час
Заняття 1.	Вправа «Знайомство»	15 хв.
	Правила групової роботи	5 хв.
	Вправа «Бінго»	10 хв.
	Вправа «Дерево мети»	15 хв.
	Етюд «Веселка»	5 хв.
	Підведення підсумків	10 хв.
Всього 60 хвилин		
Заняття 2.	Вправа «Мій образ»	15 хв.
	Вправа «Разом до мети»	10 хв.

Таблиця 2.4 (продовження)

№ п/п	Зміст заняття	Час
Заняття 2.	Вправа «Годинник»	5 хв.
	Вправа «Промінчик сонця»	7 хв.
	Вправа «Що я даю людям і чого від них чекаю?»	5 хв.
	Вправа «Комплімент»	5 хв.
	Вправа «Іскорка добра»	3 хв.
	Підведення підсумків	10 хв.
Всього 60 хвилин		
Заняття 3.	Вправа «Привітання»	5 хв.
	Вправа «Похвали себе»	5 хв.
	Вправа «Східці»	7 хв.
	Вправа «Трояндовий кущ»	20 хв.
	Енергізатор «Ти мені подобаєшся, тим...»	5 хв.
	Вправа «Чорне і біле»	8 хв.
	Вправа «Слова схвалення»	5 хв.
	Підбиття підсумків	5 хв.
Всього 60 хвилин		
Заняття 4.	Вправа «Шлюбне оголошення»	6 хв.
	Вправа «Усі ми – різні»	6 хв.
	Вправа «Супермаркет»	10 хв.
	Руханка «Мокрий собака»	3 хв.
	Вправа: «Шукаємо секрет»	5 хв.
	Вправа «П'ять слів про тебе»	20 хв.
	Підведення підсумків заняття	10 хв.
Всього 60 хвилин		

Таблиця 2.4 (продовження)

№ п/п	Зміст заняття	Час
Заняття 5.	Вправа «Раз, слівце – два слівце» (вітання)	5 хв.
	Вправа «Який Я?»	20 хв.
	Вправа «Мій сусід зліва»	10 хв.
	Вправа Розминка	10 хв.
	Вправа «Подяка»	10 хв.
	Підведення підсумків	5 хв.
Всього 60 хвилин		
Заняття 6.	Вправа «Привіт»	5 хв.
	Малювання автопортрету.	15 хв.
	Вправа «Уявлення героїв»	10 хв.
	Бесіда	10 хв.
	Скульптура	10 хв.
	Моя якість	3 хв.
	Підведення підсумків	7 хв.
Всього 60 хвилин		
Заняття 7.	Вправа «Привітання»	5 хв.
	Вправа «Це здорово!»	7 хв.
	Вправа «Порадуй мене»	7 хв.
	Вправа «Вуха-ніс»	8 хв.
	Вправа «Я-це ...» «Який я?»	15 хв.
	Вправа «Моє Я»	15 хв.
	Вправа «Посмішка по колу»	3 хв.
Всього 60 хвилин		
Заняття 8.	Вправа «Привітання»	5 хв.
	Вправа «Перетворення»	7 хв.
	Вправа «Так - ні»	8 хв.
	Вправа «Мовчати і говорить дзеркало»	15 хв.

Таблиця 2.4 (продовження)

№ п/п	Зміст заняття	Час
Заняття 8.	Дискусія в ролях один одного	15 хв.
	Підведення підсумків	10 хв.
Всього 60 хвилин		
Заняття 9.	Вправа «Мій настрій»	9 хв.
	Вправа «Я»	10 хв.
	Вправа «Скажи ні»	7 хв.
	Вправа «Надбаня»	29 хв.
	Вправа «Соняшник»	10 хв.
Всього 60 хвилин		
Заняття 10.	Вправа «Мені в тобі подобається....»	5 хв.
	Вправа «Ніж та масло»	7 хв.
	Вправа «Ситуація в автобусі»	8 хв.
	Вправа «Античас»	15 хв.
	Вправа «Безлюдний острів»	15 хв.
	Вправа «Обмін почуттями»	10 хв.
Всього 60 хвилин		

Висновки до розділу 2

За результатами емпіричного дослідження можемо констатувати, що досліджуваним державним службовцям характерні такі особливості комунікативної компетентності: відкритість, безтурботність, художнє мислення, незалежність, самоконтроль та емоційна стійкість; повністю відсутня схильність до асоціальної поведінки.

Переважає більшість досліджених державних службовців властивий середній рівень комунікативної компетентності. Вони мають добре

розвинену систему психологічних знань про себе та інших, про соціальну дійсність, уміння, навички у спілкуванні, стратегії поведінки у соціальних ситуаціях, що дозволяє будувати ефективне міжособистісне спілкування, швидко і адекватно адаптуватися.

Всі показники комунікативної компетентності державних службовців (розуміння ситуації, сноровка, хватка, моральні установки, мотивація досягнення, емоційна стабільність, уміння самопрезентації, соціально-психологічна компетентність, вербальна компетентність, опертивна соціальна компетентність, еґо-компетентність, комунікативна компетентність, впевненість, стабільність людських відносин, комунікативно-особистісний потенціал) виражені на середньому рівні.

В процесі дослідження з'ясовано, що мотиваційний, когнітивний та інструментальний показники комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування розвинені у досліджених державних службовців на середньому рівні.

Серед визначених типів комунікативної поведінки у опитаних державних службовців переважає компетентний, впевнений, партнерський стиль. Дані математичної статистики свідчать про наявність взаємозв'язку між типами комунікативної поведінки і показниками комунікативної компетентності.

За результатами емпіричного дослідження було розроблено психорозвивальну програму орієнтовану на підвищення комунікативної компетентності державних службовців.

ВИСНОВКИ

У роботі досліджена проблема психологічних особливостей комунікативної компетентності державних службовців. Виходячи із отриманих результатів теоретико-емпіричного дослідження можемо зробити такі висновки:

За даними теоретичного аналізу можемо констатувати, що комунікативна компетентність розуміється як багаторівнева інтегральна якість особистості (сукупність когнітивних, емоційних, рефлексивних і поведінкових особливостей), спрямована на встановлення, підтримання та розвиток ефективних контактів з оточуючими людьми.

Комунікативна компетентність є орієнтованістю людини в різних ситуаціях спілкування, заснована на знаннях і чуттєвому досвіді індивіда; вона проявляється в здатності ефективно взаємодіяти з оточуючими завдяки розумінню себе та інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин і умов соціального середовища. Комунікативна компетентність містить три компоненти: емоційно-мотиваційний, когнітивний і поведінковий компоненти.

Комунікативна компетентність часто є здобутком професійного становлення і забезпечує виконання професійних завдань на високому рівні. Комунікативна компетентність державного службовця являє собою сукупність знань про загальнолюдські та професійні якості особистості, про комунікацію в ході державно-управлінських відносин; основним призначенням якої є регуляція поведінки учасників комунікативного процесу для зменшення комунікативних суперечок, корекція індивідуальних інтересів та мети.

Проведене дослідження дозволило виявити взаємозв'язки між: залежним типом комунікативної поведінки та факторами К, М, Н, С. Відтак, державні службовці зі схильністю до підпорядкування волі інших людей, значимо частіше виявляють раціональність, залежність, самоконтроль та нестійкість.

Державним службовцям із компетентним типом комунікативної поведінки властиві відкритість (фактор А), самоконтроль (фактор Н) і кмітливість (фактор В). Особи з агресивним типом комунікативної поведінки значимо частіше виявляють імпульсивність (фактор Н) та нестійкість (фактор С).

Грунтуючись на емпіричні дані дослідження було розроблено психорозвивальну програму орієнтовану на підвищення комунікативної компетентності державних службовців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева Г. М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. М.: Аспект Пресс, 2007. 363 с.
2. Аргайл М. Психология счастья. Москва: "Прогресс", 1990. 336 с.
3. Балл Г. О., Зливков В. Л., Копилов С. О., Курганська Л. О. та ін. Педагогічна комунікація та ідентичність педагога: [монограф.]. К. : Пед. думка, 2011. 235 с.
4. Бачинин В. А., Сандулов Ю. А. История западной социологии. СПб.: Издательство «Лань», 2002. 384 с.
5. Безрук В. Особливості розвитку комунікативної компетентності державних службовців. *Ефективність державного управління*. 2017. вип. 1 (50). С.139-148.
6. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. М.: Директмедиа Паблишинг, 2008. 302 с.
7. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание. М.: Прогресс, 1996. 422 с.
8. Битянова М. Образ Я. *Школьный психолог*. № 43 (185). 2001. С. 15-17.
9. Богомолов Н. Н. Коммуникативная психология радио, печати, телевидения. М.: Инфра, 2000. 205 с.
10. Бодалев А. А. Психология общения. Избранные психологические труды. М.: Моск. психол.-соц. инст; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2002. 256 с.
11. Болотова А. К., Жуков Ю. М. Психология коммуникаций. М.: Высшая школа экономики, 2015. 288 с.
12. Большая энциклопедия психологических тестов. М.: Из-во Эксмо, 2006. 416 с.
13. Боришевський М. Й. Психологія самоактивності учнів у виховному процесі : Навч.-метод. посіб. К., 1999. 190 с.
14. Введенский В. Н. Компетентность педагога как важное условие успешности его профессиональной деятельности [Текст]. *Инновации в образовании*. 2003. N4. с.30-31.

15. Власова О. І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку: Монографія. К.: Видавничо-поліграфічний центр "Київський університет", 2005. 308 с.
16. Волкова Т. Г. Практическая ориентация образовательной деятельности в университетской подготовке педагогов-психологов при изучении этнопсихологии. *АЛТАЙ-АЗИЯ 2016: Евразийское образовательное пространство - новые вызовы и лучшие практики сборник материалов III международного образовательного форума*. Барнаул, 2016. С. 113-116.
17. Выготский Л. С. Психология. М.: Изд-во ЕКСМО-Прес, 2000. 1008 с.
18. Гойхман О. Я. Речевая коммуникация: учебник. М.: ИНФРА-М, 2001. 272 с.
19. Григорьева Т. Г., Усольцева Т. П. Основы конструктивного общения. Хрестоматия. Новосибирск: Изд-во Новосибирского университета; М.: Совершенство, 1997. 198 с.
20. Грись А. "Я-образ" як психологічний чинник соціальної дезадаптації особистості. *Соціальна психологія*. 2005. № 6. С. 59-67.
21. Деркач А. А., Жуков В. И., Лаптев Л. Г. Политическая психология. Учебное пособие для вузов. М.: Академический Проект, Екатеринбург: Деловая книга, 2003. 858 с.
22. Дорфман Л. Я. Интегральная индивидуальность, Я-концепция, личность. М.: Смысл, 2004. 319 с.
23. Езова С. А. Монологическое общение Текст. *Библиотека*. 2003. № 5. С. 53-54.
24. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. Л.: Изд. ЛГУ, 2005. 166 с.
25. Євсюков О. П. Комуникативна компетентність державного службовця. *Інвестиції: практика та досвід*. 2014. № 1. С. 129-131.
26. Жмуров В. А. Большая энциклопедия по психиатрии. М.: Джангар, 2012. 865 с.

27. Жуков Ю. Методы практической социальной психологии. Диагностика. Консультирование М.: Аспект Пресс, 2004. 256 с.
28. Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Растянников П. В Диагностика и развитие компетентности в общении. М., 1990. 104 с.
29. Зарецкая Е. Н. Риторика: теория и практика речевой коммуникации. М.: Дело, 2001. 477 с.
30. Зимняя И. А. Педагогическая психология. Учебник для вузов. М.: Издательская корпорация «Логос», 2000. 384 с.
31. Зливков В. Л. Самоідентифікація в педагогічній комунікації. К.: Український центр політичного менеджменту, 2005. 144 с.
32. Зотова И. Н. Коммуникативная компетентность как аспект социализации подростков в условиях информатизации общества. *Актуальные социально-психологические проблемы развития личности в образовательном пространстве XXI века*. Кисловодск, 2006. 109 с.
33. Ильина Т. С., Фенина Н. Г. Профессиональная подготовка магистра: формирование коммуникативной компетенции (на примере английского языка). Новосибирск : СибГУТИ, 2017. 44 с.
34. Калинина С. В., Моисеева А. А. Повышение реабилитационного потенциала семей, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья, на основе ресурсного подхода [Текст]. Вестник Новгородского государственного университета. 2016. № 5 (96). С. 47- 49.
35. Козлов В. В. Интерактивная психология: Пути духовного поиска, или освящение повседневности. М.: Психотерапия, 2007. 528 с.
36. Кохут Х. Восстановление самости. М.: Когито-Центр, 2002. 320 с.
37. Кравець К. Стиль «полезалежність - поленезалежність» у психологічному вимірі. *Соціальна психологія: український науковий журнал*. Київ, 2004. №5. С. 119-129.
38. Крижанская Ю. С. Третьяков В. П. Грамматика общения. Л.: Издво ЛГУ, 2005. 206 с.

39. Кузьмина Е. И. Психология свободы: теория и практика. Издательство: СПб., 2007. 336 с.
40. Кузьмина Е. С., Семенова В. Е. Коллектив. Личность. Общение: словарь социально-психологических понятий. М, 1999. 143 с.
41. Кули Ч. Х. Человеческая природа и социальный порядок. М.: Идея-Пресс: Дом интеллектуальной книги, 2000. 312 с.
42. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение. Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2001. 544 с.
43. Лихтенберг Дж. Д. Клиническое взаимодействие: Теоретические и практические аспекты концепции мотивационных систем. М.: Когито-Центр, 2003. 368 с.
44. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М.: Издательство "Наука", 2000. 325 с.
45. Мелибруда Е. Хрестоматия по конфликтологии. Поведение в ситуации конфликта. Московский психолого-социальный институт, 2004. 161 с.
46. Мещеряков Б. Г., Зинченко В. П. Большой психологический словарь. М.: Прайм-Еврознак. 2003. 672с.
47. Мид Дж. Г. Избранное. М., 2009. 290 с.
48. Милорадова Н. Г. Психология и педагогика Учебник. М.: Гардарики, 2005. 335 с.
49. Мудрик А. В. Общение в процессе воспитания : учебное пособие. Москва : Педагогическое общество России, 2001. 320 с.
50. Мухина В. С. Картина мира: индивидуальные различия. *Феноменология развития и бытия личности. Избранные психологич. труды.* М.: Воронеж, 1999. С. 445-452.
51. Немов Р. С. Психологический словарь. М.: Владос, 2007. 560 с.
52. Немов Р. С., Алтунина И. Р. Социальная психология: Краткий курс. СПб.: Питер, 2010. 432 с.
53. Новгородцева И. В. Формирование профессионально-коммуникативной компетентности будущих инженеров в вузе. Н. Новгород, 2008. 258 с.

- 54.Новиков В. В. Мокрецов А. И. Личность осужденного: социальная и психологическая работа с различными категориями. Личность осужденного: социальная и психологическая работа с различными категориями. Учебно-методическое пособие. М.: НИИ ФСИН России, 2006. 214 с.
- 55.Овсянникова В. В. Люсин Д. В. Когнитивные характеристики, связанные с переработкой эмоциональной информации. *Культурно-исторический подход и исследование процессов социализации. Материалы пятых чтений памяти Л. С. Выготского.* М.: РГГУ, 2005. С. 280-293.
- 56.Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений. Российская академия наук. Институт русского языка им. В. В. Виноградова. М.: Азбуковник, 1999. 944 с.
- 57.Палій А. А. Диференціальна психологія [Текст]. Прикарпатський ун-т ім. В.Стефаника. Івано-Франківськ, 2002. 106 с.
- 58.Парсонс Т. Система современных обществ. М.: Аспект Пресс, 1998. 270 с.
59. Петрова Н. А. Когнитивные аспекты коммуникативной компетентности. [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.rusnauka.com/9_KPSN_2011/Psihologia/12_83793.doc.htm
- 60.Петровская Л. А. Общение - компетентность - тренинг. Избранные труды. М.: Смысл, 2007. 387 с.
- 61.Петровского А. В., Ярошевского М. Г. Психологический словарь. М.: Политиздат, 1990. 494 с.
- 62.Платонов К. Занимательная психология. СПб.: Питер Пресс, 1997. 288 с.
- 63.Прозорова Е. В. Педагогические условия формирования коммуникативной компетентности. *Мир психологии.* 2000. № 2. С. 191-202.
- 64.Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация М.: Когито-Центр, 2002. 400 с.
- 65.Роджерс К. Р. Становление личности: Взгляд на психотерапию. М.: Эксмо-Пресс, 2001. 416 с.
- 66.Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. М., 2002. 720 с.

67. Салливан Г. С. Интерперсональная теория в психиатрии. СПб.: Ювента, 1999. 352 с.
68. Самохвалова А. Г. Деловое общение: секреты эффективных коммуникаций: учебное пособие. СПб.: Речь, 2012. 324 с.
69. Сафин В. Ф. Устойчивость самооценки и механизм ее сохранения. *Вопросы психологии*. 2005. №3. С. 63-72.
70. Сергеевкова О. П. Загальна психологія. К.: Центр учбової літератури, 2012. 296 с.
71. Столин В. В. Самосознание личности. М.: Изд-во МГУ, 1983. 286 с.
72. Танчин І. Соціологія: Навч. посіб. Л.: Укр. акад. друкарства, 2005. 360 с.
73. Франселла Ф. Новый метод исследования личности: Руководство по репертуарным личностным методикам. М.: Прогресс, 1996. 236 с.
74. Фрейд З. Введение в психоанализ: Лекции. М.: Азбука-Аттикус, 2011. 480 с.
75. Хартманн Х. Эго-психология и проблема адаптации. М.: Институт общегуманитарных исследований, 2002. 160 с.
76. Холодная М. А. Когнитивные стили. О природе индивидуального ума. СПб. «Питер», 2004. 384 с.
77. Хуторской А. В. Методика личностно-ориентированного обучения. Пособие для учителя. М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2005. 383 с.
78. Шишов С. Е., Агапов И. Г. Компетентный подход к образованию: прихоть или необходимость? Стандарты и мониторинг в образовании. 2002. №2. С. 58–62.
79. Competence: Inquiries into its Meaning and Acquisition in education Settings / ed. By Edmund C. Short. Lanham etc., University Press of America, (2014). Vol. VI. 22.
80. Garavan, T. & McGuire, D. (2001): "Competencies & Workplace Learning: Some Reflections on the Rhetoric & the Reality", *Journal of Workplace Learning*. Vol. 13, № 4, p. 144-164.

81. Jean A. King (2014). A professional grounding and history of the development and formal use of evaluator competencies. *The Canadian Journal of Program Evaluation*. Vol. 28. No.3. P.1-28.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Психорозвивальна програма орієнтована на підвищення комунікативної компетентності державних службовців

Заняття 1.

Мета: Допомогти учням налаштуватися на роботу, розслабитися, зняти напруження, створити атмосферу відкритості, довіри, психологічного комфорту; створити в учасників тренінгу мотивацію до співпраці та змін.

Обладнання: стандартні листки формату А4, фломастери, олівці, скотч, ватман, маркери.

Вправа «Знайомство».

Мета: познайомити учасників між собою, розвивати вміння стислої самопрезентації.

Обладнання: стандартні листки формату А4, фломастери, олівці.

Хід вправи. Під час знайомства важливо називати власні імена. Кожен учасник малює себе у вигляді будь-якого образу і підписує малюнок. Уміння малювати не оцінюється. Потім по колу учасники представляються та роз'яснюють, що зображено на малюнку. Тренер може запитати, що сподівається отримати кожен учасник. Під час знайомства можливо також використовувати самопрезентації по принципу: «Мій найкращий друг сказав би про мене...», «Я не хочу вихвалитися, але...».

Правила групової роботи.

Мета: створити атмосферу відкритості, розкнутості і дружнього співробітництва, забезпечити демократичну дисципліну, тобто свідоме виконання певних правил.

Обладнання: ватман.

Хід вправи. Спробуємо на основі виділених передумов успішної роботи в групі сформулювати свої правила. Декларуються та обговорюються правила роботи групи. Орієнтовні правила групи:

1. Щирість і відвертість. Виразити почуття. Не брехати – краще відмовитися від відповіді, ніж спонукати групу хибної думки та переінакшувати дійсність.

2. Відповідальність під час обговорення. Починати висловлювання зі слова «Я». Дотримуватися правил. Не відволікатись.

3. Конфіденційність. Не обговорювати те, що відбувалося в групі, а також її учасників за межами групи.

4. Повага до іншого. Не перебивати, не ображати, не заподіювати фізичного збитку. Не оцінювати інших. Не говорити про присутніх у третій особі, а звертатися прямо до них.

5. «Тут-і-зараз». В групі обговорюються лише події, що відбулися в цей час і саме зараз. Це дуже важливо.

6. Активно брати участь в роботі групи. Виразити свою думку. Повідомляти про труднощі участі в групі.

Правила записуються на ватмані для подальшого використання впродовж всієї програми.

Вправа «Бінго» – 10 хв.

Мета: краще пізнати один одного.

Обладнання: стандартні листки формату А4.

Хід вправи. Кожному учаснику дається аркуш паперу. Його необхідно скласти вертикально навпіл, а потім лише руками, без ножиців «вирізати» фігурку «Бінго» – силует людини. Після цього кожен учасник пише на «Бінго» свою мрію, захоплення, улюблену музику, страву та бажане місце відпочинку.

- На наступному етапі учасники встають із свої місць і, підходячи один до одного, мають знайти і записати на своїх «Бінго» імена тих, з ким у них однакові одна або кілька позицій.

Після цього учасники повертаються у коло. Тренер ставить запитання:

- Чи є такі учасники, в яких однаковими є всі позиції?
- У кого збіглася одна позиція?
- У кого збіглися декілька позицій?
- Чи є учасники, в яких усі позиції різні?
- Про що ми можемо сказати аналізуючи цю вправу?
- Що допомагає людям пізнавати одне одного?

Вправа «Дерево мети».

Мета: визначити умови ефективної діяльності групи, передумови успішної роботи в групі.

Обладнання: ватман, маркери, скотч.

Хід вправи: а) Ведучий зачитує запитання, учасники думають, чи могли б вони відповісти на них. За яких обставин вони б відповіли?

Що мені в собі подобається, а що заважає комфортно та впевнено почуватись?

Що для цього необхідно?

б) Учасники об'єднуються в мікрогрупи (2), розраховувшись на перший-другий, і намагаються закінчити речення на тему «Я у групі. Довіра в групі».

Почуваюсь...

Що мене бентежить...

Викликає...

(Наприклад, боюсь, щоб те, що скажу в групі, не вийшло за її межі; боюсь осуду, сміху).

Що для цього необхідно зробити?

в) В групі обговорюються найбільш актуальні аспекти, передумови успішної роботи в групі.

Почуваюсь впевнено, тому що...

г) Один з учасників групи зачитує написане. Всі записують на дошці. На основі прочитаного група виводить свої правила.

Етюд «Веселка».

Тема: вплинути на психічний стан, допомогти учасникам розслабитися і заспокоїтися.

Хід вправи. Учасники сідають зручно, заплющують очі і протягом 1-2 хвилин уявляють легку, прекрасну веселку, гру кольорів і себе в спокійному, приємному, розслабленому стані. Керівник настраює учасників на відчуття спокою, розслабленості. По закінченні вправи обговорюється, що відчули учасники групи під час її виконання, хто «бачив» щось незвичайне. Закінчується вправа тим, що всі встають, потягаються та рухами рук над головою зображують веселку.

Підведення підсумків.

Тренер разом із групою (без оцінювання) обговорюють усі види діяльності, використані під час тренінгу.

Можливий варіант обговорення: тренер пропонує учасникам висловити власні судження з приводу тренінгу, доповнюючи незакінчене речення:

«Мені було..., тому що...».

Наприклад: «Мені було радісно, тому що я зміг познайомитися з цікавими людьми».

Заняття 2.

Мета: розвиток старшокласника як особистості, розкриття його позитивних здібностей, засвоєння визначеного життєвими та суспільними потребами обсягу знань про особистість, взаєморозуміння.

Обладнання: аркуші паперу А4, кольорові олівці, плакат «Правила роботи», крейда.

Вправа «Мій образ»

Мета: підготовка учасників до роботи, створення позитивної атмосфери, хорошого настрою, визначення особливостей кожного.

Обладнання: аркуші паперу А4.

Хід вправи. Тренер вітається з групою, роздає кожному учаснику аркуш паперу А4, на якому потрібно написати своє ім'я і намалювати власний образ (це може бути певний символ, предмет – будь-що).

Після того, як учасники виконали завдання, тренер пропонує по черзі назвати своє ім'я і представити власний образ.

Вправа «Разом до мети»

Мета: підвищення рівня інтеграції та згуртованості класного колективу, підведення учасників до розуміння, що для досягнення мети потрібно враховувати можливості і бажання не тільки свої, а й оточуючих.

Обладнання: крейда.

Хід вправи: учасники розраховуються на першій-другій. Ведучий малює на підлозі лінію, по обидва боки на відстані по 1 метру ще дві лінії. Дві підгрупи стають по різні боки центральної лінії, беруться за руки. Ставлять ногу до ноги. Їм потрібно, не розриваючи ніг, дійти до лінії. Команда, в якій учасники розірвали ноги, повертається назад. Вправа триває доти, доки обидві команди не дійдуть до фінішу.

Запитання для обговорення:

Чи важко було іти і досягти мети?

Чи відчували ви підтримку інших?

Чи намагалися ви самі допомогти своїй команді?

Як бачите, як і у цій вправі, так і в конфліктній ситуації потрібно діяти узгоджено, враховуючи не тільки свої бажання і можливості, а й інших.

Вправа «Годинник»

Мета: підвищити рівень працездатності, розвинути відчуття групи, надати установку на взаємодію.

Хід вправи. Ведучий дає інструкцію: «Уявіть, що наша група – це великий годинник (учасники розраховуються по порядку, запам'ятовуючи свої порядкові номери). Він показує час таким чином: я називаю час, наприклад, 15 годин 20 хвилин. Той, у кого порядковий номер 15, плескає в долоні, а той, у кого число 20, каже «бом». Якщо годинник показує час, наприклад 10 годин 10 хвилин, тоді учасник з порядковим номером 10 плескає в долоні і каже «бом». Зрозуміло?»

Вправа «Промінчик сонця»

Мета: усвідомлення своїх позитивних і негативних рис характеру.

Обладнання: аркуші паперу А4.

Хід вправи. Учням пропонується на аркуші паперу намалювати сонечко і написати на промінчиках 5 позитивних і 5 негативних рис.

Обговорення:

- Чи важко було визначити риси характеру?

- Що важче і чому?

Ведучий говорить: «Хваліть себе. Критика руйнує внутрішній світ, а похвала зміцнює його».

Вправа «Що я даю людям і чого від них чекаю?»

Обладнання: аркуші паперу А4

Мета: розвиток навичок самоаналізу.

Хід вправи. Ведучий дає дітям аркуш паперу А4 і пропонує умовно поділити його на дві частини. На одній написати те, що учасник дає людям, а на іншій – що отримує від них.

Обговорення:

- Що я відчував, коли працював над цим?

Вправа «Комплімент»

Мета: підвищення самооцінки іншої людини, усвідомлення своїх позитивних рис.

Хід вправи. Комплімент – це люб'язний вислів із похвалою. Отже, звертаючись до кожного учасника на ім'я, скажіть комплімент.

Обговорення:

- Кому було важко сказати комплімент?
- Кому було приємно чути гарні слова в свою адресу?

Вправа «Іскорка добра»

Мета: створювати відчуття згуртованості.

Хід вправи. Ведучий пропонує всім встати і взятися за руки. Далі по колу передає іскорку добра, а учасники передають її іншим учням.

Підведення підсумків

Учасники по колу говорять про свій настрій і висловлюють побажання.

Що корисного ви сьогодні дізналися на занятті?

Чи допомогла робота в групі зрозуміти щось нове?

Чи сподобалось вам?

Яка інформація, на вашу думку, була найбільш важливою і доцільною?

Заняття 3.

Мета: формування адекватної самооцінки учасників тренінгу.

Обладнання: папір формату А4, ватман, олівці, фломастери, плакат «Правила роботи», м'ячик.

Вправа «Привітання»

Мета: розвинути доброзичливе ставлення учасників один до одного, налаштування на позитив та плідну роботу.

Хід вправи. Учасники стають у коло. Кожен з учасників по черзі вітає свого сусіда з права, говорячи якісь доброзичливі слова вітаються різними частинами тіла. Коли привітання повернулося до першого учасника, привітання направляється у зворотньому напрямку кола.

Вправа «Похвали себе»

Мета: створення позитивного настрою учасників, підвищення самооцінки.

Хід вправи. Тренер просить учасників, які стоять ланцюжком, по черзі за годинниковою стрілкою, похвалити себе за рису свого характеру, в якій вони впевнені.

Вправа «Східці»

Мета: діагностика самооцінки і рівня домагань.

Обладнання: аркуші паперу А4.

Хід вправи. Кожен учасник на аркуші малює чотири драбини з сімома східцями. Уявіть собі, що всіх учнів вашого класу розмістили на східцях драбини, дотримуючись однієї умови. На сьомій посадили тих учнів, які найкраще себе поводять, ніколи не сваряться, поважають батьків, вчителів. На шостій сходинці розмістили учнів, які також себе гарно поводять, але іноді бувають неухажні. І так далі... Як ви думаєте хто потрапить на останню сходинку? А тепер подумайте і намалюйте схематично людину – себе на тій сходинці, на яку по вашому, посадили б вас ваші друзі. А на другій драбинці намалюйте себе на тій сходинці, на якій ви хотіли б сидіти, тобто як би ви себе хотіли поводити себе (1_2 драбинки – поведінка, 3-4 навчання)

Обробка результатів: самооцінка і рівень домагань 1-2 сходинки – занижені; 3-5 сходинки – адекватні; 6-7 сходинки – завищені.

Вправа «Трояндовий кущ»

Мета: підвищення самоповаги.

Обладнання: аркуші паперу А4, олівці, фломастери,

Хід вправи. Вправа складається з трьох етапів – релаксація з використанням мислених образів малювання та опитування після малювання.

Тренер. Закрийте очі і просто відчувайте своє тіло. Забудьте про те що відбувається навколо вас. Думайте про дихання, ви відчуваєте як повітря надходить через ваш рот, ніс, рухається далі у груди. Уявіть що ваше дихання схоже на м'які, теплі хвилі, що накочуються на берег. Кожна хвиля приносить вам заспокоєння.

Тепер, уявіть що кожен з вас перетворився у кущ троянд. Спробуйте з'ясувати що означає бути трояндовим кущем... Який ви кущ? Великий? Маленький? Широкий? Високий? У тебе є квіти? Якщо так, то які? Які у тебе стебло і гілочки. На що схоже твоє коріння. Якщо у тебе є коріння то яке воно? Довге і пряме, скручене. Чи глибоко воно йде у землю. Озирніться навколо. Де ви знаходитесь? У подвір'ї? У парку? У пустелі? У місті? Замість? Посеред океану? Ви знаходитесь у посудині чи ростете у землі? Чи може, ви пробиваєтеся крізь бетон? Ростете посеред чогось? Озирніться навколо (пауза) Що ви бачите? Інші квіти? Ви самотні? Поблизу є дерева? Тварини? Люди? Птахи? Ви схожі на трояндовий кущ чи на щось інше? Чи не обгороджує вас огорожа? Хто за вами доглядає? Яка зараз погода? Як ви сприймаєте життя? Що ви відчуваєте? Що відбувається з вами, коли змінюється час року? Не забувайте, що ви — трояндовий кущ. Визначте своє ставлення до своїх) життя і того, що відбувається з вами.

Через декілька хвилин я попрошу вас розкрити очі і зобразити себе на малюнку у вигляді куща троянд. Потім я поставлю вам декілька запитань. Ви розкажете мені про малюнок так, ніби ви були трояндовим кущем(довга пауза)... Готові?» Розкрийте очі і намалюйте кущ троянд. Запитання після завершення малювання трояндового куща.

1. Яким кущем троянд ти є і як виглядаєш ?
2. Розкажи мені про свої квіти?

3. Розкажи мені про своє листя
4. У тебе є шипи, якщо є то розкажи мені про них. Якщо ні то розкажи як ти захищаєшся? Ти добрий чи злий кущ?
5. Розкажи мені про свої; стебло і гілки.
6. Розкажи мені про своє коріння.
7. Розкажи мені, де ти живеш? Які предмети тебе оточують? Тобі подобається жити у тому місці, де ти знаходишся ?
8. Ти думаєш, що схожий на трояндовий кущ чи щось інше
9. Хто доглядає за тобою? Тобі це подобається? Яким чином вони за тобою доглядають?
10. Як ти ставишся до того що з тобою відбувається, коли погода змінюється?
11. Як ти відчуваєш себе у ролі куща?

Енергізатор «Ти мені подобаєшся, тим...»

Мета: порухатися. зняття напруження від попередньої вправи, підвищення самооцінки групи.

Обладнання: м'ячик.

Хід вправи. Присутні стають у коло. Тренер кидає м'ячик одному з учасників, говорячи при цьому « Мені в тобі подобається... і називає одну чи дві риси цієї людини. Особа, яка отримала м'ячик, продовжує гру так само. М'ячик має побувати в усіх присутніх у колі. Можна провести коротке обговорення вражень від гри.

Вправа «Чорне і біле»

Мета: корекція самооцінки.

Хід вправи. Обирається і виводиться за двері один учасник, якому дається така інструкція «Перед тобою стоятимуть два стільці. Вони чимось відрізняються. Тобі потрібно вибрати один з них і сісти на нього. У процесі

того, що буде відбуватися тобі потрібно – тільки керуватися станом, настроєм, почуттями, думками».

Групі у відсутності учасника дається така інструкція: «Уявіть, що ці два стільці – протилежні полюси ставлень. Цей – стілець критики. Як тільки учасник сідає на цей стілець, ви по черзі говорите йому про те, що вам у ньому не подобається. Без і сумніву це повинно бути реальним, а не вигаданим. Якщо він сідає на інший стілець, ви, відповідно, говорите йому про те, чим він вам подобається».

Вправа «Слова схвалення»

Мета: отримати комплімент, похвалу, позитивний емоційний заряд стосовно певних рис особистості учасників.

Хід вправи. Тренер: я вам пропоную стати в коло і уявити себе дитиною будь-якого віку. Які слова схвалення, похвалу вам у дитинстві хотілось почути, або які з них для вас були найважливішими. Тепер ці слова чи фразу «подаруйте» сусіду зліва. Він, у свою чергу, робить те ж саме стосовно свого сусіда зліва, і так – по колу, аж поки воно не зімкнеться.

Підбиття підсумків

Мета: закріпити сформовані на занятті навички, дати можливість кожному учаснику висловити свою думку.

Запитання для обговорення:

- Що нового ви дізналися на занятті?
- Які у вас виникали емоції під час заняття?
- Як, на вашу думку, ви можете використати дані знання в майбутньому?

Заняття 4.

Мета: формування позитивного ставлення до себе і до інших, усвідомлення себе.

Обладнання: аркуші паперу, картонна коробка, кольорові стікери у вигляді пелюсток, плакат «Правила роботи».

Вправа «Шлюбне оголошення»

Мета: визначення позитивних якостей характеру.

Обладнання: аркуші паперу.

Хід вправи. Потрібно якомога коротше (ніби це шлюбне оголошення) написати про найгарніше у собі. Потрібно зробити це так, щоб отримати якомога більше листів у відповідь.

Вправа «Усі ми – різні»

Мета: усвідомлення своєї індивідуальності, неповторності.

Обладнання: кольорові стікери у вигляді пелюсток.

Хід вправи. Ведучий зачитує записаний на дошці епіграф: «Люди, як ріки: вода у всіх однакова і всюди одна і та сама, але кожна річка буває то вузька, то швидка, то широка, то тиха, то тепла» (Л.Толстой)

Тренер. Дійсно, всі ми різні. Але щось особливе виокремлює нас серед інших. Що саме?

Назвіть і напишіть на пелюстці квітки свою особливу неповторну рису, прикріпивши її до середини квітки.

А тепер погляньте, яка у нас чудова квітка. Вона одна, а нас багато.

Вправа «Супермаркет»

Мета: формування навичок самоаналізу, самопізнання, знань одне про одного через розкриття якостей кожного учасника.

Обладнання: аркуші паперу, картонна коробка.

Хід вправи. Ведучий розповідає учасникам, що вони знаходяться у супермаркеті, де можна продавати і купувати риси характеру.

Після цього він роздає їм по дві смужки паперу. Учасники на одній смужці записують рису характеру, яку хотіли б продати, а на іншій – рису

характеру, яку хотіли б купити. Далі всі учасники по черзі зачитують те, що записали на смужках паперу, і кидають їх у картонну коробку. Тренер перемішує смужки, не дивлячись, витягує по 2 смужки і роздає учасникам.

Обговорення:

- Які риси характеру ви змушені були витягнути?
- Чи можете ви прийняти такі риси характеру?
- Для чого, на вашу думку, була ця вправа?

Руханка «Мокрий собака»

Мета: зняти психоемоційне напруження, створити позитивну атмосферу.

Хід вправи. Ведучий пропонує учасникам утворити коло й уявити таке: «Ви мокрий собака, який вийшов із води. Зараз струсіть воду з голови, тепер із правої лапи, з лівої, із задніх лап, з усього тіла».

Вправа: «Шукаємо секрет»

Мета: визначення індивідуальних особливостей особистості.

Хід вправи. Уяви, що божевільний учений створив робота, який є твоєю копією, твій двійник ідентичний в усіх деталях. Але оскільки він – зброя зла, ти не хотів би, щоб люди вважали його тобою. Що є в тобі такого, що не можна продублювати? Як люди, що добре тебе знають, зможуть виявити підміну? Якщо є хтось, хто знає твій секрет, то чи зможе він цим скористатися, щоб ідентифікувати тебе? Ти відкрив секрети, але робот зумів все точно скопіювати. Який найважливіший секрет ти відкриєш останнім, щоб хоча самому бути впевненим, що ти – це ти, а не твоя копія?

Вправа «П'ять слів про тебе»

Мета: підвищення самооцінки, самопізнання, можливість зробити приємне іншій людині.

Учасники розбиваються на підгрупи по 5 чоловік. Кожен обводить на аркуші паперу свою долоньку. У середині пише своє ім'я. Потім передає листок сусідові справа, а сам отримує долоньку сусіда з ліва. На одному з пальчиків отриманого малюнка пишеться якась позитивна якість цієї людини, наприклад: «Ти чуйний і чуйний» і т.д. Долоньки передаються по колу, і кожен пише своє. Поки долонька не повернеться до її власнику. Наприкінці обговорити які почуття відчували під час гри.

Підведення підсумків.

Учасникам пропонується висловити свої думки про роботу в групі: Що дало вам це заняття? Чи вдалось групі врахувати всі аспекти ефективної діяльності всіх учасників при формулюванні правил роботи групи? Які емоції виникали у вас в процесі роботи?

Заняття 5.

Мета: дати можливість усвідомити себе і побачити, наскільки відповідає його Я-образ того, яким його бачать оточуючі.

Обладнання: аркуші паперу, плакат «Правила роботи».

Вправа «Раз, слівце - два слівце»

Мета: створити сприятливу невимушену психологічну атмосферу в групі.

Тренер пропонує членам групи скласти загальне вітання від всіх і кожного всім і кожному. Учасники тренінгу в порядку черговості (починає ведучий) говорять по одному слову. Кожний наступний член групи доповнює попереднього. Тренер командує «СТОП», коли текст привітання стає завершеним.

Вправа "Який Я?"

Мета: дати можливість учаснику усвідомити себе і побачити, наскільки відповідає його Я-образ того, яким його бачать оточуючі.

Обладнання: аркуші паперу.

Хід вправи. Кожен отримує аркуш паперу і ділить його на 4 частини. У першій частині учасник дає 5 відповідей на питання "Який Я?". У другій частині 5 відповідей на питання "Який я в очах близької людини?". У третій частині кожен учасник записує відповіді на питання "Який я, на думку мого сусіда зліва?". Записи повинні бути зроблені досить швидко. Потім учасники згортають свої листи так, щоб їх відповідей не було видно, і передають їх сусідові зліва. Таким чином, кожен учасник отримує аркуш від сусіда справа. На частині аркуша він повинен дати йому п'ять характеристик. Після цього ведучий збирає листи і перемішує їх. По черзі зачитуються характеристики з останнього стовпчика, а група повинна вгадати, про кого йде мова. Потім обговорюється, наскільки група згодна з цим портретом. Потім листи повертаються учасникам і вони порівнюють всі чотири набори відповідей, самостійно аналізуючи їх схожість і відмінність.

Вправа «Мій сусід зліва»

Мета: розвиток вміння знаходити позитивні якості в інших людях.

Зміст. Ведучий пропонує учасникам уважно подивитися на сусіда ліворуч і назвати те, що добре виходить. Коло має замкнутися. Після закінчення ведучий запитує, чи було приємно чути з інших позитивні оцінки своїх умінь.

Вправа «Розминка»

Мета: Зняття втоми.

Хід вправи. Члени групи повинні, чи не розмовляючи один з одним, встати за ростом, потім – за кольором очей, потім за кольором волосся (від світлих до найтемніших), потім по днях народжень.

Завершується вправа обговоренням.

Вправа «Подяка»

Мета: створити позитивний емоційний фон у групі, дати можливість сказати один одному ті приємні слова, які не говоряться кожного дня.

Хід вправи: учасники по колу висловлюють один одному подяку. Це може бути подяка за підтримку в роботі, за допомогу на занятті.

Якщо немає бажуючих, починає ведучий, наприклад: «Дякую вам за активну участь на занятті».

Підведення підсумків. Чи вдалося вам на цьому занятті дізнатися про себе щось нове, раніше невідоме? Наскільки добре ви, на ваш погляд знаєте себе?

Заняття 6. Саморозкриття особистості

Мета: розкриття свого «Я».

Обладнання: аркуші паперу, олівці, фломастери, плакат «Правила роботи».

Вправа «Привіт»

Мета: створення позитивного емоційного фону, підвищення згуртованості групи, внесення в сумісну роботу елементу дружніх стосунків. Мобілізація уваги учасників.

Хід вправи: почніть, будь ласка, ходити по кімнаті. Я пропоную вам привітатися з кожним із групи за руку і при цьому сказати: «Привіт! Як твої справи?» Говоріть тільки ці прості слова і більше нічого. Але в цій вправі є своє, дуже важливе правило: вітаючись з одним із учасників, ви можете звільнити свою руку тільки після того, як іншою рукою почнете вітатися ще з кимось. Іншими словами, ви повинні постійно тримати контакт з одним із учасників групи. Уявили собі, як це відбувається?

Малювання автопортрету.

Мета: розкриття свого «Я», розгадування характерів з опорою на художнє зображення.

Обладнання: аркуші паперу, олівці, фломастери.

Хід вправи. Учасники займають зручне положення, зручну позу.

Ведучий говорить: «Влаштувайтесь зручніше, розслабтеся, закрийте очі і послухайте, що відбувається навколо і всередині вас. Вимовте своє ім'я спочатку так, як вас звать зараз, а потім так, як вас будуть кликати, коли ви виростете. Відчуйте, які у вас гарні імена, вони тільки ваші».

По закінченні вправи учасники стають в коло, триматися за руки, кожен говорить сусідові «до побачення», назвавши його «дорослим» ім'ям.

Вправа «Уявлення героїв»

Мета: розвиток уміння розуміти себе та інших людей.

Зміст. Учасникам пропонується згадати героїв казки про Вінні-Пуха та охарактеризувати їх. Показники записуються на дошці.

П'ятачок – залежний і невпевнений у собі, не вміє протистояти впливу.

Кролик – активно нав'язує іншим свою думку, вважає, що знає все, вимагає підпорядкування.

Ослик Іа – не вірить у власні сили, чекає на невдачі, песимістично дивиться світ.

Бесіда

Мета: Розкриття свого «Я», розгадування характерів з опорою на художнє зображення.

Хід вправи. Учасники хаотично розкладають свої автопортрети, виконані на минулому занятті. Ведучий пропонує дітям сказати що - небудь хороше про кожного з малюнків. Якщо учасники відчують труднощі або висловлюють негативну оцінку, провідний допомагає виправити становище.

Скульптура

Мета: поглиблення процесів саморозкриття, отримання позитивної зворотного зв'язку для зміцнення самооцінки та актуалізації особистісних ресурсів, пізнання себе за допомогою групи.

Хід вправи: Група ділиться на дві частини. Одна повинна «виліпити» скульптуру людини з почуттям власної гідності, інша - людини без почуття власної гідності. Фігура «ліпиться» з одного з учасників, яким всі учасники групи надають необхідну позу, «створюють» йому міміку. Кожна підгрупа вибирає «екскурсовода», який буде описувати скульптуру, розповідати, що і як вона виражає. «Екскурсанти» (члени другої підгрупи) можуть погоджуватися або не погоджуватися, вносити свої корективи.

Моя якість

Мета: поглиблення процесів саморозкриття, отримання позитивної зворотного зв'язку для зміцнення самооцінки та актуалізації особистісних ресурсів, пізнання себе за допомогою групи.

Хід вправи. Виберіть з переліку своїх характеристик одну якість, яка вам подобається. Сядьте зручніше, глибоко вдихніть, розслабтеся.

Коли і як в останній раз проявилася у вашій поведінці ця якість? Відновіть у своїй уяві цей випадок. Що ви бачили тоді? Що чули? Що відчувало ваше тіло... ваші руки... шкіра на обличчі? Пориньте в ту ситуацію, переживіть її заново...

Ви можете залишатися в цьому спогаді стільки, скільки захочете. І, глибоко зітхнувши, ви можете вийти з неї тоді, коли захочете.

Підведення підсумків

Запитання для обговорення:

Які емоції супроводжували вас під час заняття?

З якими емоціями ви завершуєте заняття?

Що вам сподобалося на занятті?

Заняття 7.

Мета: розкриття свого «Я», підвищення самооцінки.

Обладнання: плакат «Правила роботи», аркуші паперу, олівці, фломастери.

Вправа «Привітання»

Мета: створення позитивного емоційного фону, знаття напруження, налаштування на активне включення в роботу групи.

Хід вправи: учасники по колу називають своє ім'я і відповідають на запитання: «Яка тварина відображає на даний момент ваш настрій?»

Вправа "Це здорово!"

Мета

: підвищення самооцінки, отримання підтримки від групи.

Хід вправи. Учасники групи стоять у колі. Інструкція: Зараз хто-небудь з нас вийде в коло і скаже про будь своїй якості, умінні або таланті. У відповідь на кожне таке висловлювання всі ті, хто стоїть у колі, повинні хором відповісти "Це здорово!" І одночасно підняти вгору великий палець. У коло учасники виходять по черзі.

Вправа "Порадуй мене"

Мета: розвиток соціальної інтуїції, чутливості, розуміння іншої людини.

Хід вправи. У центр кола запрошується один з учасників. Передбачається, що у нього сьогодні день народження. Завдання всіх інших – доставити йому радість. Кожен з учасників вирішує, що йому подарувати – річ, чи подія, або щось інше (наприклад, гоночний автомобіль, кругосвітню подорож, віллу на узбережжі, п'ятірку з математики). Той, чий подарунок виявиться найвдалішим, отримує в нагороду усмішку від "іменинника". Потім стає "іменинником" і отримує подарунки інший учасник.

Вправа «Вуха-ніс»

Мета: розвиток можливості зберегти спокій у стресовій ситуації.

Зміст. Ведучий розповідає, як важливо зберегти спокій у ситуації, коли на адресу людини хтось кричить, звинувачує, ображає, наскільки корисно часом не заразитися чужою агресією та не відповісти на крик. Можна запропонувати пригадати ситуації, коли вони заряджалися чужою агресією у конфліктах. Що з того вийшло? Щоб конфлікти не перейшли у ворожнечу, потрібно вміти внутрішньо відсторонитися від стресової ситуації та налаштуватися на конструктивне вирішення.

Учасники розбиваються на пари, один буде П'ятачком, другий – Кроликом. Кролик кричить і звинувачує, П'ятачок дуже цього боїться, йому потрібно навчитися тримати удар. Його завдання – не слухати Кролика. А спостерігати за рухами кінчиків його вух чи носа та запам'ятовувати свої думки та почуття, що виникають у цей час. На вправу подається дві хвилини, потім учасники змінюються ролями.

Після виконання завдання слідує обговорення: які почуття зазнали партнери у ролях? Чи важко було виконати завдання і чому? Що потрібно зробити, щоб зупинити нападки Кролика?

Вправа «Я-це ...» «Який я?»

Мета: розкриття свого «Я», формування прагнення до самовдосконалення.

Обладнання: аркуші паперу.

Хід вправи. Учням дається завдання написати на аркушах паперу 10 пропозицій «Я – це ...», доповнивши їх іменниками, що характеризують їх. Потім 10 пропозицій «Який Я?», Давши відповідь у вигляді прикметників.

Реальне, ідеальне, дзеркальне Я.

Лекційний матеріал психолога.

Я реальне – зовнішність, вчинки, здібності, якості, думки, почуття, цінності, мрії і т. д., які усвідомлюються людиною.

Я ідеальне – уявлення про зовнішність, здібності, якості, які хотілося б мати.

Я дзеркальне – уявлення інших людей про тебе, твої якості, здібності, вчинки, думки.

Робота таблицею

1	Я реальне	Я ідеальне	Я дзеркальне
	Уявлення про те, хто я є насправді..	Уявлення про те, яким Я хотів би бути.	Уявлення про те, як мене сприймають оточуючі.
2	Я реальне	Я ідеальне	Я дзеркальне
	Які якості ти найбільше цінуєш в собі? Чим пишаєшся?	Чи існує людина, на яку ти хотів би бути схожим? Що б ти хотів змінити в собі?	Що думають про тебе однолітки? Що думають про тебе дорослі?

Вправа «Моє Я»

Обладнання: аркуші паперу, олівці, фломастери.

Мета: розкриття свого «Я», формування прагнення до самовдосконалення.

Психолог пропонує намалювати Я – реальне, Я – ідеальне, Я – дзеркальне. (Малювання 15-20 хвилин під спокійну музику). Відповісти на питання: яке з трьох Я найважливіше для тебе зараз і чому?

Вправа «Посмішка по колу»

Мета:

розслаблення м'язів обличчя, створення атмосфери довіри, захищеності. Хід вправи: учасники по колу передають один одному посмішку.

Заняття 8.

Мета: отримання зворотнього зв'язку.

Вправа «Привітання»

Мета: розвиток усвідомлення сильних сторін своєї особистості.

Учасникам по колу пропонується доповнити фразу «Я пишаюся собою за те ...». Не слід дивуватися, якщо деяким учасникам буде складно говорити про себе позитивно, тому необхідно створити атмосферу допомагає, стимулюючу учасників до такої розмови.

Вправа «Перетворення»

Мета: Визначити особливості самовираження учасників.

Хід вправи. Група сідає в коло. Зараз кожному з вас буде представлена можливість вжитися в іншої людини, щоб постаратися краще його відчутти і зрозуміти. Ви отримаєте аркуші паперу з зазначенням імені тієї людини, в якого ви повинні будете перетворитися.

Через пару хвилин кожен з вас буде вже ким іншим. І ви повинні будете зобразити цю людину, а група повинна вгадати хто це. Так само інші учасники можуть задавати питання, а він повинен відповісти так, як би відповів зображувана людина.

Вправа «Так - ні»

Мета: усвідомлення відчуттів у момент відстоювання позиції, пошук невербальних ознак власної впевненої поведінки.

Зміст. Учасники розбиваються на пари, один вимовляє слово "так", інший - "ні", голос повинен поступово підвищуватися. При цьому кожен займає позу, в якій почувається впевнено. Завдання – переконати партнера.

Далі слідує обговорення, побудоване на таких питаннях: чи вдалося переконати партнера, не кричачи при цьому і не змінюючи пози?

Яка була поза, чи допомогла вона? Як її сприймав ваш партнер? Як ви вважаєте, чи захоче ця людина знову зустрітися з вами? Як, на вашу думку, виглядає впевнена людина? В чому це проявляється? А чи можна відмовити людині і при цьому зберегти з нею добрі стосунки?

Вправа «Мовчить і говорить дзеркало»

Мета: отримання вербального і невербального зворотнього зв'язку.

Хід вправи. Ведучий пропонує вийти в коло добровольцю, який буде "дивитися в дзеркало".

- Твоє завдання тільки з відображення в "дзеркалі", точніше у двох "дзеркалах", визначити, хто з членів групи підійшов до тебе ззаду. Ці два "дзеркала", зрозуміло, будуть живими. Одне буде мовчазним: воно зможе пояснювати тобі, хто перебуває за твоєю спиною, тільки за допомогою міміки і жестів. Друге "дзеркало" – говорить. Воно буде пояснювати, що це за людина, звичайно, не називаючи його імені. Вибери з групи тих двох, хто стане мовчазним і говорить "дзеркалом".

Після того, як гравець зробив вибір, ведучий дає "дзеркалам" більш докладну інструкцію:

- "Дзеркала" стають поруч біля стіни. Основний гравець перед ними. Всі інші учасники групи розташовуються за його спиною і по одному безшумно підходять до нього ззаду. Відображення "дзеркалами" відбувається по черзі. Спочатку працює мовчати "дзеркало". Якщо основний гравець не може вгадати людини за спиною, то вступає "говорить дзеркало" і вимовляє одну - тільки одну! – Фразу. Якщо гравець знову не вгадує, то знову – можна по-іншому – відображає мовчати "дзеркало" і так далі. Завдання гравця - вгадати людини за спиною якомога швидше.

Для "дзеркал" є певні умови. Мовчати "дзеркало" фактично не обмежується в способах "відображення" людини за спиною основного гравця. Але не варто акцентуватися тільки на зображенні чисто зовнішніх особливостей людей і тим більше підкреслювати якісь фізичні характеристики.

- На говорящее ж "дзеркало" накладається ряд чітких обмежень. По-перше, природно, заборонено називати ім'я людини за спиною основного гравця. По-друге, описуючи цю людину, не можна посилатися на спогади про

події за участю цієї людини поза групою. По-третє, слід уникати простих описів зовнішності. Це дозволяється тільки в третій фразі. Починаємо!

Через кілька хвилин ведучий пропонує змінити основного гравця, а той отримує право поміняти і "дзеркала". Розкусили сенс гри учасники часто навіть конкурують за право стати основним гравцем і перевірити свою здатність розуміти повідомлення "дзеркал". Трьох-чотирьох циклів гри буває достатньо, щоб не втратити темп заняття. Обов'язково слід відрефлексувати минулу гру. Можна обговорити такі питання:

Кому з гравців потрібно найменше дзеркальних "відображень", щоб визначити, хто перебуває за його спиною?

У чому секрет такої прозорливості?

Хто з учасників групи виявився найталановитішим "дзеркалом"? Що йому в цьому допомогло?

Хто з учасників здивований тим, як був відображений "дзеркалами"?

Що ви відчули, коли побачили своє "відображення"?

Дискусія в ролях один одного

Мета: отримання зворотнього зв'язку.

Хід вправи. Зворотний зв'язок можна давати, як ми вже переконалися, найрізноманітнішими способами. Один з таких способів, реалізованих у вправах "Дискусія в ролях один одного", "мовчати і говорить дзеркало", "Відповіді за іншого" і т. д., полягає в зображенні свого партнера по групі в певній ситуації. Учаснику, виконуючому роль іншого, необхідно відобразити не тільки його манеру поведінки та мови, характерні жести і особливості міміки, але і – в тій чи іншій мірі – систему поглядів, ціннісні установки, стиль мислення. Зробити це далеко не просто і вдається не всім і не завжди. Проте для багатьох учасників групи є надзвичайно важливим побачити з боку свої навіть чисто зовнішні поведінкові прояви. "Невже я так роблю?" - Часто дивується чоловік, спостерігаючи за тим, як партнер демонструє яке-небудь його характерний рух або інтонаційні особливості. Отримуючи

підтвердження, учасник відкриває щось нове в собі і збагачує уявлення про своє фізичне Я. Учні об'єднуються в дві групи. Одна половина утворює внутрішнє коло учасників дискусії, інша зовнішнє коло спостерігачів. Кожен з учасників дискусії витягує картку з ім'ям когось з членів групи, що сидять у внутрішньому колі. У цій вправі ведучому потрібно простежити, щоб нікому не дісталася картка з власним ім'ям - в іншому випадку ефективність гри дещо знизиться.

Кожен зі спостерігачів отримує завдання стежити за одним з учасників дискусії з метою визначити, чию роль той грає.

Ведучий задає тему дискусії, яка може стосуватися будь-якого питання: "Чи потрібні вдома тварини?", "Чи є в житті справжня любов?", "Вірити чи в магічну силу вроків?", "Чи варто йти на вибори?", "Що особливо відштовхує і що приваблює в людях?" і т.д.

Дискусія може тривати п'ять-десять хвилин. По її завершенні слово надається спостерігачам. Ті висловлюють припущення щодо ролі свого підопічного. Перш ніж сам виконавець підтвердить або спростує цю думку, інші члени групи, включаючи учасників дискусії, висувають свої припущення, обґрунтовуючи їх. Після того, як учасники дискусії розкриють, кого вони зображували, обговорюється успішність і точність виконання ролей.

Потім учасники дискусії стають спостерігачами, а ті, отримавши картки, починають нову дискусію в ролях один одного.

Підведення підсумків заняття

Учасники діляться враженнями.

Запитання для обговорення:

Що нового ви дізналися на занятті?

Які у вас виникли емоції під час заняття?

Як вони змінювалися в перебігу виконання тієї чи іншої вправи?

Чи важко було?

Як, на вашу думку, ви можете використати дані знання в майбутньому?

Заняття 9.

Мета: інтеграція та закріплення досвіду, отриманого на заняттях.

Обладнання: ватман, маркери, фломастери, папір, ручки, плакат «Правила роботи».

Вправа «Мій настрій»

Мета: створення позитивного емоційного фону.

Хід вправи: сьогодні в нас останнє заняття. І тому я б хотіла, щоб ви розповіли про свій настрій, про його зміну протягом роботи групи. Учасники висловлюються, з яким настроєм вони прийшли на заняття.

Вправа «Скажи «ні»

Мета: формування навичок гідної відмови.

Зміст. Викликаються добровольці: один вимагатиме щось ним задумане, а другий спробує йому відмовити. Якщо необхідна підтримка, можна покликати на допомогу інших учасників. На розігрування сценки дається 5 хвилин. Потім слідує обговорення. Коли було легко досягти свого, відмовляючи чи вимагаючи? Чи допомогли помічники? Чи потрібно у реальному житті, обстоюючи свою позицію, залучати когось на допомогу?

Вправа «Я»

Мета: дати можливість учасникам відстежити зміни, які відбулися з ними в процесі функціонування групи.

Обладнання: ватман, маркери, фломастери.

Хід вправи: ведучий пропонує закрити всім очі. «Поверніться в думках на перше заняття, пригадайте, як ви вели себе, що відчували. Пригадали? А зараз поверніться назад і подумайте, які ви зараз. Змінилися чи ні?»

Учасники на одному великому ватмані малюють себе, якими вони були на першому занятті (загальний малюнок). А на другому – які зараз. Учасники повертаються в коло і пояснюють, що вони зобразили.

Запитання для обговорення:

Чи змінилися ви?

Які саме зміни ви відчували?

Що ви відчуваєте на даний момент?

Вправа «Надбання»

Мета: підведення підсумків корекційно-виховної роботи.

Обладнання: папір, ручки, маркери.

Хід вправи: а зараз у вас буде можливість побачити загальні надбання вашої групи, те, чого ви навчилися на заняттях, чого досягли.

Об'єднайтеся, будь ласка, в четвірки. Підгрупам потрібно з'ясувати, що важливого вони дізналися, навчилися під час занять і занести в ліву частину центрального квадрату; те, що ще б хотіли дізнатися – вправу. Після цього кожен учасник обирає собі малий квадрат, записує своє ім'я і те, що для нього було найактуальнішим і найважливішим.

Кожен учасник зачитує і пояснює, чому саме.

Вправа «Соняшник»

Мета: створення позитивного емоційного фону, прощання учасників із групою.

Хід вправи: сядьте в коло (зробіть його ширшим). Закрийте очі. Згадайте про те, якими ви прийшли на перше заняття. Тепер відкрийте очі і повільно піднімайтесь...

Відчуйте, як ви поступово перетворюєтесь в єдину, дружню групу. Станьте ближче один до одного. Звутьте коло, щоб стояти щільно один до одного. Покладіть руки на плечі своїм сусідам...

Уявіть собі, що всі ви – це квітка соняшника, яка повільно погойдується від вітру. Закрийте очі і повільно качніться вліво, а потім вправо. Відкрийте очі і гляньте на всіх учасників. Зустріньтеся очима з кожним із них.

Тепер знову закрийте очі і зніміть руки з плечей сусідів.

Усвідомте, що соняшник дозрів, кожен з вас зараз перетвориться в самотійне зернятко...

Відійдіть із закритими очима на декілька кроків назад і повільно розверніться...

Відчуйте, що вітер відносить вас далеко від соняшника. Але у вас є енергія. Відчуйте її в своєму тілі...

Скажіть самі собі: «Я наповнений життєвою силою і у мене є енергія для росту і розвитку.

Тепер поступово відкрийте очі.

Робота в нашій групі завершена.

Заняття 10

Вправа «Мені в тобі подобається....»

Мета: налаштування на роботу; розширення досвіду переживання почуття близькості до інших людей.

Вправа «Ніж та масло»

Мета: розвиток вміння долати страх перед неприємною ситуацією.

Зміст. Учасники встають у два ряди один проти одного, піднімають праву руку і ритмічно одночасно пересувають її вгору, як ніж. Кожен по черзі має пройти через цей лад.

Той, хто закінчив шлях, встає наприкінці, а стоячий спочатку – проходить через шеренгу. Далі обговорюється, як було легше уникнути удару - пройшовши свій шлях або кинувшись тікати не думаючи? Необхідно вивести учасників на усвідомлення необхідності планування дій у складних ситуаціях.

Вправа «Ситуація в автобусі»

Мета: розвиток вміння аналізувати ситуації.

Зміст. Учасникам пропонується згадати ситуацію конфлікту будь-якої людини з кондуктором автобуса та проаналізувати її.

Вправа «Античас»

Мета: навчання способів уникнення конфліктних ситуацій.

Зміст. Учасникам пропонується згадати неприємну ситуацію та розповісти про неї. Потім потрібно докладно обговорити цю ситуацію, відновлюючи перебіг подій від кінця до початку та знайти відповіді на запитання: де знаходиться вузол конфлікту? Як можна його уникнути? Далі ситуація розігрується за іншим сценарієм із виправленнями.

Потрібно запитати у учасників: якби вони заздалегідь планували свою поведінку, чи щось змінилося в їхньому житті? Уникнення конфліктів – це прояв слабкості, а вчинок розумної, зрілої людини.

Вправа «Безлюдний острів»

Мета: формування вміння приймати оцінку себе із боку.

Зміст. Учасникам дається вступна ситуація: на безлюдний острів закидається група з трьох осіб, завдання – вижити. А вижити можна тільки поряд з людьми, які вміють щось робити, мають чудові особистісні якості. Кожен із учасників повинен вибрати собі двох напарників та пояснити свій вибір. Одні й самі учасники можуть вибиратися кілька разів. На закінчення ведучий каже, що йому хотілося б взяти на острів з собою всіх учасників, тому що, всі вони незвичайні і мають величезну кількість прекрасних людських якостей.

Вправа «Обмін почуттями»

Мета: входження в атмосферу групи.

Коротке описання своїх почуттів і вражень до заняття і на його початку.