

УДК [316.77+316.61]:303.62

К. П. Гавриловська

ІНТЕРВ'ЮЕРСЬКИЙ ПРАКТИКУМ ЯК ЧИННИК РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК ОСОБИСТОСТІ

Проблема формування комунікативних навичок є актуальною для студентів гуманітарних спеціальностей в умовах навчання у ВНЗ. Головне завдання формування комунікативної компетентності передбачає здатність вільно, доречно використовувати навички спілкування в різних життєвих ситуаціях, успішно реалізовувати себе в спілкуванні.

Практикум інтерв'юера в рамках тренінгу комунікативних навичок сприяє розвитку комунікативної компетентності особистості.

Ключові слова: комунікативна компетентність, тренінг комунікативних навичок.

Гавриловская К. П. Интервьюерский практикум как фактор развития коммуникативных навыков личности. Проблема формирования коммуникативных умений студентов гуманитарных специальностей достаточно актуальна в условиях учебы в ВУЗе, поскольку основное задание формирования коммуникативной компетентности предусматривает умение свободно, уместно использовать навыки общения в разных жизненных ситуациях, успешно реализовывать себя в общении.

Интервьюерский практикум в рамках тренинга коммуникативных умений способствует развитию коммуникативной компетентности личности.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, тренинг коммуникативных навыков.

Gavrilovska K. P. Interviewer Practical Work as Factor of Development the Communicative Skills of Personality. The problem of forming of communicative skills is actual for students of humanitarian specialities in the conditions of teaching in Institute of higher. The main task of forming the communicative competence foresees ability free, it is appropriate to utilize skills of intercourse in different vital situations, successfully to realize itself in intercourse.

Interviewer practical work within the framework of training of communicative abilities is instrumental in development of communicative competence of personality.

Key words: communicative competence, training of communicative abilities.

Постановка наукової проблеми та її значення. Нині проблеми спілкування між людьми привертають до себе все більше й більше уваги. З'являється різноманітна література про те, як ефективно провести переговори, як переконати співбесідника, зацікавити його. Правильно побудовані відносини посилюють взаєморозуміння й запобігають виникненню конфліктів. Недоліки в спілкуванні або неправильно вибрана манера поведінки можуть призвести до взаємної

недовіри, відчуження, відчуття дискомфорту й серйозних конфліктів. Саме тому розвинені комунікативні навички сприяють досягненню успіху як у професійній, так і в особистісній самореалізації.

Актуальність проблеми полягає в тому, що нині роль комунікативної компетентності в міжособистісній взаємодії зростає. У суспільстві з'являється все більше й більше запитів на оволодіння комунікативними навиками, тому постає питання про способи та засоби їх розвитку.

Метою статті є вивчення розвитку комунікативних навичок у процесі проходження тренінгу спілкування з використанням інтерв'юерського практикуму.

Основними завданнями є:

1. Вивчення особливостей спілкування в осіб, які отримали досвід інтерв'юерського практикуму в тренінгу спілкування та в осіб, які такого досвіду не отримали.

2. Порівняння вираженості комунікативних навиків у контрольної й експериментальних груп.

Предметом дослідження є комунікативні навички особистості.

Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів дослідження. Гіпотеза нашого дослідження полягає в такому: використання інтерв'юерського практикуму в тренінгу психології спілкування є ефективним методом розвитку комунікативної компетентності.

Категорію “комунікативна компетентність” ми розуміємо як засновану на знаннях і чуттєвому досвіді спроможність особистості орієнтуватися в ситуаціях професійного спілкування, розуміти мотиви, інтенції, стратегії поведінки як свої власні, так і партнерів спілкування.

У змістовому плані ця компетентність охоплює компетентність у здійсненні перцептивної, комунікативної та інтерактивної функцій спілкування; компетентність у реалізації насамперед суб'єкт-суб'єктної взаємодії з партнерами спілкування; компетентність у розв'язанні як продуктивних, так і репродуктивних завдань спілкування; компетентність у реалізації як поведінкового, операційно-інструментального, так і особистісного, глибинного рівня спілкування [1–3].

Одним із методів розвитку комунікативної компетентності є соціально-психологічний тренінг. Цей метод набув широкого визнання у вітчизняній практиці. Його активно застосовується в роботі з

дітьми, батьками, керівниками підприємств і організацій. Досвід його використання відбитий у працях Ю. М. Ємельянова, В. П. Захарова, Р. А. Ковальова, Л. О. Петровської, Т. С. Яценко та ін.

Загальна мета тренінгу комунікативних навичок – підвищення компетентності в спілкуванні – може бути конкретизована в низці завдань із різним формулюванням, але обов'язково пов'язаних із надбанням знань, формуванням умінь, навиків, розвитком установок, що визначають поведінку в спілкуванні, перцептивних здібностей людини, корекцією й розвитком системи відносин особи, оскільки особиста своєрідність є тим фоном, який забарвлює в різні кольори дії людини, її вербальні та невербальні прояви.

У рамках навчального процесу для студентів гуманітарних спеціальностей соціально-психологічний тренінг проводиться під час викладання курсу “Тренінг психології спілкування”

Метою викладання курсу “Тренінг психології спілкування” є формування в студентів ефективних навичок спілкування та вмінь установлювати й підтримувати стосунки з іншими людьми; набуття комунікативної компетентності.

Завданням вивчення курсу “Тренінг психології спілкування” є теоретична та практична підготовка студентів із таких питань:

- опрацювання психологічних закономірностей, понять, явищ у сфері спілкування;
- набуття навичок спілкування, необхідних для встановлення конструктивних відносин;
- удосконалення вміння спілкуватися з людьми під час лабораторних занять;
- удосконалення особливостей конструктивного спілкування в ситуації конфлікту.

Після опанування цього курсу студент повинен уміти використовувати отримані знання в розв'язанні практичних проблем, що виникають у сфері міжособистісного спілкування, зокрема:

- саморозкриття перед іншими людьми, щоб дати їм можливість пізнати себе як самотню та неповторну людину, вміння викликати довіру в інших людей;
- ефективно передавати іншим людям свої почуття та думки, конструктивно виражати свої негативні почуття в конфліктних ситуаціях.

Зокрема, під час проведення лабораторних занять студенти вчать-ся активно слухати, надавати зворотний зв'язок, повідомляти про власні почуття, установлювати контакт із партнером зі спілкування, апробують різні стилі поведінки в різноманітних життєвих ситуаціях.

Такий тренінг, як активна форма соціально-психологічного навчання, становить цілісну психолого-педагогічну систему, здатну допомагати людині в глибинному пізнанні нею як іншої людини, так і самої себе, своїх умінь спілкуватись і впливати на інших.

Багаторівневий зворотний зв'язок дає змогу кожному учаснику побачити своє відображення у свідомості різних людей та отримати інформацію про те, як сприймається його поведінка в тій чи іншій ситуації, зрозуміти обмеженість власних способів і засобів спілкування, їх недосконалість, а також позитивні сторони своєї особистості.

На відміну від традиційних методів навчання, тренінг психології спілкування спрямований передусім на розвиток особистості; формування ефективних комунікативних умінь; засвоєння навичок як ділового спілкування, так і неформального; формування впевненості в собі та зниження тривожності в спілкуванні; стійку мотивацію до саморозвитку.

Крім традиційної тренінгової роботи в групі, ми додали як домашнє завдання інтерв'юерський практикум. Кожен студент повинен був протягом тижня (час між заняттями) самостійно опитати по 10 осіб за невеличкою (10 питань плюс паспортичка) запропонованою анкетю. Вона включала, переважно, відкриті запитання, пов'язані з політичною ситуацією в країні. Вибір теми анкети зумовлено актуальністю політичної проблематики в передвиборчий період. Серед респондентів мали бути люди різного віку, статі. Науково-дослідної цінності цей опитувальник не має, тому результати цього дослідження не оброблялися й не аналізувалися. Важливо інше: проведення подібного опитування як інтерв'юера ставить людину перед необхідністю навчитись успішно встановлювати контакти із дуже різними людьми, привертати їх увагу до себе й своєї роботи, підтримувати їх цікавість протягом усього часу спілкування, грамотно завершувати розмову.

Ідеальне інтерв'ю нагадує жваву та невимушену бесіду двох рівномірно зацікавлених у ній людей. Проте один з учасників – інтерв'юер – пам'ятає, що в такій ситуації він виступає як професійний дослідник, що імітує роль рівноправного співбесідника.

Переваги інтерв'ю перед анкетним опитуванням розкриваються повною мірою за умови використання напівформалізованих або неформалізованих його варіантів. У таких інтерв'ю передбачений лише список основних питань, частково їх порядок (він може змінюватися), а отримувана інформація слугує для формулювання гіпотез, виявлення соціальних проблем, що підлягають далі більш систематичному аналізу.

Завдання інтерв'юера полягає в тому, щоб максимально неупереджено й об'єктивно зареєструвати відповіді респондента на заплановані питання, ставити ці питання тактовно, ненав'язливо, проявляючи винахідливість, швидкість реакції та вміння “програвати” різні гіпотези щодо поведінки респондента.

Важливо навчитися поводитися якомога простіше, вільніше, починати розмову з максимально нейтральних і загальнозрозумілих речей. Помічено, що темп мови інтерв'юера впливає на поведінку респондента. Якщо респондент звик говорити швидко, повільний темп мови інтерв'юера його дратуватиме. Проте, якщо опитуваний говорить розмірено, швидкий темп мови інтерв'юера його не дуже турбує. Кращий варіант – виробити звичку вести бесіду в середньому, не швидкому й не дуже повільному, темпі. На хід бесіди впливають співвідношення у віці та статі учасників розмови. Інтерв'юер приблизно того ж віку, що й опитуваний, але протилежної статі, зазвичай домагається кращого результату.

В інтерв'ю на вулиці рекомендується уникати дуже людних місць, але не “ловити” респондента в порожньому провулку; уникати інтерв'ювання в години пік.

Ведення бесіди припускає поступове включення в розмову з таким розрахунком, щоб, досягнувши більш невимушеної атмосфери, підтримувати в респондента інтерес до бесіди й вести її за планом.

Стадія 1. Установлення першого контакту. Мета – створити сприятливу атмосферу для розмови.

Спочатку інтерв'юер називає себе та організацію, що представляється ним (умовно), пам'ятаючи, що не треба підкреслювати свою особисту зацікавленість у змісті інтерв'ю: “Я – студент інституту соціальних наук. Мене звать... Ми проводимо дослідження про ставлення людей до... Ви не заперечуєте, якщо я поставлю Вам декілька питань?”.

Можливо, що опитуваний відмовляється вести бесіду (посилається на неінформованість, зайнятість). Треба йому сказати, що питання будуть простими: “Давайте спробуємо. Будь-якої хвилини Ви можете

перервати бесіду, якщо виявите, що питання важкі, або чомусь не захочете продовжувати розмову”.

Для “утеплення” атмосфери інтерв’юер може почати розмову зі сторонніх тем: про погоду, про транспорт – про що завгодно, що видається доречним для встановлення першого контакту.

Стадія 2. Закріплення контакту й перші питання за планом інтерв’ю.

На цьому етапі перші відомості – неінформативні (звичайні обов’язки, повсякденні справи, опис умов життя). У цей період слід підкреслювати, що отримувана інформація важлива, цікава: “Це дуже важливо, те, що Ви зараз сказали. Чи не можна декілька детальніше?”, “Так, так, Ви маєте рацію” і так далі.

Стадія 3. Перехід до основних питань інтерв’ю повинен супроводжуватися вступними словами, які підкреслюють важливість подальшої розмови: “Тепер дозвольте перейти до деяких питань, які стосуються Вашого ставлення до...”.

Заохочення до відповіді на складні питання досягається нехитрими прийомами: уважний погляд, схвальний кивок, підтакування. Часткова незгода з опитуваним: “Ви говорите, що... Проте багато людей вважають інакше...”. Зустрічне питання, сумнів у сказаному: “Ви так думаєте? Чи не можна це пояснити детальніше?”. Указівка на суперечність у відповідях опитуваного: “Ви тільки що сказали, що..., а зараз відмітили щось інше. Можливо, я неправильно Вас зрозумів?”.

Прояви сумніву в компетентності опитуваного або незгода з його відповідями негайно супроводжується підкресленням згоди й схвалення його пояснень: “Так, так, Ви маєте рацію, тепер мені зрозуміло, що Ви мали на увазі. Це дуже цікаво”.

Стадія 4. Важливий елемент мистецтва інтерв’ю – швидке відновлення контакту з респондентом у разі його втрати. Опитуваний може чомусь відмовитися відповідати на питання.

Причини втрати контакту різноманітні:

- респондент не має у своєму розпорядженні потрібної інформації або її важко пригадати;
- опитуваний не зрозумів мети питання або характеру очікуваної відповіді, не може сформулювати свою думку: треба перепитати те ж саме іншими словами;
- питання сенситивне, респондент не хоче відповідати, тому що не хоче бути відвертим на цю тему, він сумнівається, що інтерв’юер правильно його зрозуміє, і т. п. Слід поставити питання в

непрямій, безособовій формі. Один із прийомів: зондування – “луна”. Інтерв’юер просто повторює останні слова опитуваного, підкреслюючи увагу й спонукаючи до відвертості (“Так, мало, значить, про це інформації...”).

Важливо вчасно зупинити зондування, у мить, коли або відновлений контакт із респондентом, або опитуваний починає не на жарт турбуватися. В останньому випадку його треба заспокоїти й переходити до наступних питань (“Ну добре. Скажіть, будь ласка...” – перехід до іншої теми).

Стадія 5. Завершення бесіди. У ході бесіди інтерв’юер підсумовує логічні частини бесіди. На закінчення він може повернутися до деяких питань, на які отримані неповні відповіді, і просить дещо уточнити, посилаючись на те, що тепер це здається йому важливішим, ніж видавалося в ході розмови.

Коли зміст інтерв’ю вичерпаний, опитуваного просять дати деякі відомості про себе, підкреслюючи, що це потрібно для загальної обробки даних.

Інтерв’юер дякує за бесіду, ще раз підкреслює, що вона була дуже важлива для дослідження та що відомості, які він записав, не будуть використані ні в яких інших цілях, окрім вивчення питання в цілому [4].

Перевірка ефективності використання інтерв’юерського практикуму для розвитку комунікативної компетентності передбачала :

- 1) обговорення процедури опитування в групі, аналіз тих складних ситуацій, які виникали; рефлексію;
- 2) проведення тестування перед початком роботи в тренінговій групі та після її завершення.

У дослідженні брали участь дві групи студентів першого курсу (усього – 40 осіб). Перша група – контрольна (20 осіб), інтерв’юерський практикум у ній не проводився. Друга група – експериментальна (20 осіб). Для контрольного тестування обрано методику діагностики стилю спілкування. Її застосування дає змогу визначити, той стиль, який використовує особистість у спілкуванні. Це може бути гнучкий, ригідний або перехідний стиль спілкування [5, 158–161].

Вибір саме цієї методики зумовлено тим, що опис гнучкого стилю спілкування якнайповніше відображає характеристики комунікативної компетентності. Зокрема, гнучкий стиль свідчить про високий ступінь адекватності залучених засобів і способів у ситуації спіл-

кування. Це досягається за рахунок доброї орієнтації в ситуації, уміння враховувати як власний емоційний стан, так і емоційний стан партнера зі спілкування, а також умови міжособистісної взаємодії в цілому.

Результати. Перед початком тренінгової роботи у контрольній групі гучкий стиль спілкування діагностовано в 45 % опитаних, перехідний стиль – у 55 %. У експериментальній групі гнучкий і перехідний стиль спілкування продемонстрували рівна кількість осіб (50 %/50 %).

Після проведення тренінгової роботи результати дослідження змінилися таким чином: у представників контрольної групи 75 % опитаних проявили свою готовність до гнучкого стилю спілкування, в експериментальній групі у 100 % досліджуваних було діагностовано гнучкий стиль спілкування.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, використання інтерв'юерського практикуму в рамках проведення тренінгу психології спілкування дає змогу підвищити рівень комунікативної компетентності, інтенсифікувати формування комунікативних навичок особистості. Це пов'язано з тим, що в процесі інтерв'ювання особистість зіштовхується з необхідністю встановлення контактів із дуже різними людьми, що вимагає пошуку індивідуального підходу до кожного респондента, уміння активізувати його увагу й підтримувати її протягом розмови. Подібний практикум допомагає не лише подолати сором'язливість, але й використовувати набуті навички з метою професійного та особистісного самовдосконалення.

Проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми формування комунікативної компетентності особистості. Збільшення вибірки та варіація методів активізації навчання становлять перспективи наших подальших досліджень.

Література

1. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Емельянов Ю. Н. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1985. – 166 с.
2. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Петровская Л. А. – М. : Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.
3. Завіниченко Н. Б. Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога системи освіти : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н. Б. Завіниченко. – К. : Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України, 2003. – 19 с.
4. Ядов В. А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. – 3-е изд., испр. / Ядов В. А. – М. : Омега-Л, 2007. – 567 с. – (Университетский учебник).

5. Пачковський Ю. Ф. Психологія підприємництва : навч. посіб. / Пачковський Ю. Ф. – Л. : Афіша, 2001. – 276 с.