

*Лич Оксана*  
*канд. психол. наук, доцент*  
*Національний авіаційний університет*  
*м. Київ, (Україна)*  
*Репрінцева Євгенія*  
*Національний авіаційний університет*  
*м. Київ (Україна)*

## **ТРЕНІНГ ЯК ПСИХОЛОГІЧНИЙ ІНСТРУМЕНТАРІЙ ПОКРАЩЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СПІВРОБІТНИКІВ МОЛОЧНОЇ КОМПАНІЇ З РІЗНИМ РІВНЕМ ЖИТТЄСТІЙКОСТІ**

На сучасному етапі розвитку науки присвячено багато робіт проблематиці комунікативної компетентності у професійній діяльності. Широке коло дослідників, які присвятили свої роботи темі формування комунікативної компетентності, підтверджують, що предмет дослідження представляє собою значний інтерес, оскільки комунікативна компетентність є важливою характеристикою професійної компетентності працівника. І вже недостатньо бути гарним фахівцем, необхідно бути, як зазначає Орбан-Лембрик Л.Е., ще й гарним співробітником, тобто вміти працювати в команді для досягнення найкращого результату, брати участь у прийнятті спільних рішень, вміти зробити для колег по роботі зрозумілим своє висловлювання та довести свою точку зору. Власне, тому комунікативна компетентність вважається одним з базових компонентів культури спілкування сучасної людини, оскільки являється важливішою умовою професійного розвитку.

Комунікативна компетентність у науці розуміється, по-перше, як здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з людьми в особистому житті та у професійній діяльності; по-друге, як певна сукупність знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективність та глибину спілкування, а значить впливають на процеси розуміння та взаєморозуміння між партнерами у процесі спілкування, впливають на зміну кола спілкування.

Розвиток та формування комунікативної компетентності можуть бути пов'язані з психологічними характеристиками особистості: врівноваженістю, емоційною стабільністю, контрольованою емоційною експресивністю, відкритістю у стосунках, контактністю з іншими людьми, з соціальними групами, здатністю встановлювати емоційні взаємини з оточуючими, життєстійкістю. Більшої уваги серед зазначених якостей особистостей потребує розкриття саме поняття «життєстійкість», оскільки виконує таку головну функцію, як побудова ефективної соціальної взаємодії та знаходження оптимальних шляхів саморозвитку та самоздійснення особистості у складних життєвих обставинах (Т.О. Ларіна), що людина може зустрічати повсякчас на роботі та в особистому житті.

Внутрішній світ особистості має активний, діяльний характер, тобто людина працює, і міра напруженості такої роботи (переробка досвіду, вироблення власних позицій і переконань, шляхів самовизначення тощо) є показником духовного багатства індивідуальності (Б.Г. Ананьєв), скоріше за все й показником сформованої життєвої стійкості особистості. Власне, стійкість до різноманітних життєвих та професійних ситуацій виражається через прийняття рішень, через висловлювання думок, тобто пов'язана з особливостями комунікативної компетентності особистості. До її психологічних складових, за Бодальовим О.О., належать доброзичливість, конкретність, безпосередність, ініціативність, відкритість, уміння йти на поступки, приймати почуття свої та інших, емпатія, самопізнання, що можуть бути розвинені тренінговими технологіями як ефективним психологічним інструментарієм.

Так, різні психологічні прийоми, вправи у процесі тренінгу стимулюють розвиток здібностей людини, сприяють оволодінню будь-якими видами діяльності. Аналіз тематики тренінгів для співробітників компаній, для бізнес-організацій показав, що спілкування є їх важливою складовою, наприклад, у тренінгах з продажу, у тренінгах з переговорів, у тренінгах з розвитку лідерських якостей тощо (Корніяка О.М.), тобто, тією складовою, що впливає на результативність діяльності.

Тренінг як психологічний інструментарій сприяє

саморозкриттю кожного з учасників. Під час тренінгу співробітники компанії отримують необхідні психологічні знання, по-перше, для більш успішного виконання завдань, по-друге, для розкриття внутрішніх ресурсів, по-третє, для розвитку комунікативних здібностей, навіть якщо такої мети тренінгу не було.

Крім того, виокремлюють специфічні риси тренінгу, що відрізняють цей метод від інших методів практичної психології, це: наявність постійної групи, яка працює протягом 2-5 днів або періодично збирається на зустрічі; дотримання ряду принципів групової роботи; об'єктивізація суб'єктивних почуттів і емоцій учасників групи, невербалізована рефлексія; свобода спілкування учасників; наявність клімату психологічної безпеки; застосування активних методів групової роботи.

Психологічний тренінг як метод активного соціально-психологічного навчання або як метод формування необхідно важливих якостей або компетенцій особистості є одним з найбільш поширених видів психологічної роботи. Він є найбільш актуальним і динамічним на ринку психологічних послуг, які може запропонувати галузь психологія, оскільки привертає людей ефективністю, конфіденційністю, внутрішньою відкритістю, психологічною атмосферою, індивідуальної та групової рефлексією та іншими явищами.

Серед основних завдань тренінгу виділяють наступні:

а) орієнтація на кінцеві результати в практичній діяльності, визначення нових виробничих цілей.

б) об'єднання колективу і вдосконалення професійної майстерності.

в) посилення мотивації та ентузіазму працівників.

г) удосконалення навичок спілкування співробітників (Суховершина Ю.В. та інші).

Значимість тренінгу в тому, що він дозволяє ефективно вирішувати завдання, пов'язані управлінням власними емоційними станами, самопізнанням і самоприйняттям, особистісним ростом, з розвитком навичок спілкування (Горбатова О.О.), саме тому ми й розглядаємо тренінг як психологічний інструментарій для розвитку комунікативних компетенцій співробітників бізнес-організації.

Актуальність даної проблеми сприяла розробці теоретичного підґрунтя та розробці етапів емпіричного дослідження. Масштабність дослідження полягає у встановленні особливостей комунікативної компетентності працівників бізнес-організації психодіагностичними методиками, після чого буде відібрано працівників, які мають відхилення від норми цього явища. Наступним завданням являється розробка та проведення тренінгу для підвищення комунікативної компетентності працівників з різним рівнем життєстійкості. Останнім завданням емпіричного етапу виступає проведення психодіагностичних методик для перевірки рівня компетентності та життєстійкості та порівняння результатів до та після тренінгу.

Вважаємо, що комунікативна компетентність дозволяє людині правильно висловлювати свої думки та відображати ступінь розумових процесів людини, а життєстійкість показує внутрішній баланс, стійкість людини до складних життєвих та професійних ситуацій і впливає на зміст та поведінку висловлювань.

Отже, тренінг можна розглядати як психологічний інструментарій розвитку комунікативної компетентності співробітників з різним рівнем життєстійкості. Окреслені напрямки дозволяють провести теоретичне та емпіричне дослідження.